



**You have downloaded a document from
RE-BUS
repository of the University of Silesia in Katowice**

Title: Kultura organizacji z perspektywy lingwistycznej : komunikacja pionowa - asymetria czy symetria?

Author: Dariusz Baranowski

Citation style: Baranowski Dariusz. (2016). Kultura organizacji z perspektywy lingwistycznej : komunikacja pionowa - asymetria czy symetria?. Praca doktorska. Katowice : Uniwersytet Śląski

© Korzystanie z tego materiału jest możliwe zgodnie z właściwymi przepisami o dozwolonym użytku lub o innych wyjątkach przewidzianych w przepisach prawa, a korzystanie w szerszym zakresie wymaga uzyskania zgody uprawnionego.



UNIwersYTET ŚLĄSKI
W KATOWICACH



Biblioteka
Uniwersytetu Śląskiego



Ministerstwo Nauki
i Szkolnictwa Wyższego

UNIwersytet śląski w Katowicach

Wydział Filologiczny

mgr Dariusz Baranowski

ROZPRAWA DOKTORSKA

**KULTURA ORGANIZACJI Z PERSPEKTYWY
LINGWISTYCZNEJ.
KOMUNIKACJA PIONOWA – ASYMETRIA CZY
SYMETRIA?**

Promotor

prof. zw. dr hab. Jadwiga Stawnicka

Katowice 2016

Wstęp.....	5
1. Uzasadnienie podjęcia tematu	6
2. Układ rozdziałów i ich zawartość treściowa.....	8
3. Źródła materiałowe i ich charakterystyka.....	9
4. Opis rozmów.....	11
Rozdział I. Komunikacja w organizacji.....	27
1. Komunikacja jako proces. Modele komunikacji werbalnej (wybór).....	28
2. Pojęcie kultury organizacyjnej.....	37
3. Formy komunikowania się wewnątrz organizacji.....	39
4. Rola efektywnej komunikacji w procesie kształtowania kultury organizacyjnej.....	42
5. Asymetria / symetria komunikacji.....	45
Rozdział II Teoria aktów mowy.....	51
1. Uwagi ogólne.....	52
2. Koncepcja aktów mowy J.L.Austina i J.R. Searle'a.....	54
3. Klasyfikacja aktów mowy D. Wunderlicha.....	59
4. Strategie konwersacyjne według gramatyki komunikacyjnej.....	60
5. Klasyfikacja aktów mowy R. Grzegorzczkowej.....	63
6. Kognitywna klasyfikacja aktów mowy E. Tabakowskiej.....	64
7. Typologia aktów mowy A. Awdiejewa i E. Laskowskiej	65
8. Taksonomia aktów mowy I. Prokop w oparciu i klasyfikację K. Bühlera.....	75
9. Typologia pragmatyczno-kontekstowa A. Awdiejewa i Z. Nęckiego.....	81
10. Teoria implikatur konwersacyjnych Paula Grice'a.....	84
Rozdział III. Analiza aktów mowy w ramach komunikacji przełożony-podwładny	87
Uwagi ogólne.....	88
1. Akty informacyjno-weryfikacyjne w rozmowie przełożonego z podwładnym.....	89
1.1. Akty powiadamiania.....	89
1.1.1. Oznajmienie.....	89
1.1.2. Potwierdzenie.....	91
1.1.3. Zaprzeczenie.....	92
1.2. Akty pytające.....	94
1.2.1. Pytanie.....	94

1.2.2. Dopytanie.....	98
1.3. Akty modalne.....	99
1.3.1. Wyrażenie pewności.....	99
1.3.2. Wyrażenie przekonania o prawdopodobieństwie.....	102
1.3.3. Wyrażenie nieokreśloności modalnej.....	106
1.3.4. Wyrażenie wątpliwości.....	108
1.3.5. Wyrażenie przekonania o wykluczeniu.....	110
1.4. Akty modalno-emotywne.....	111
1.4.1. Wyrażenie nadziei, że stanie się coś dobrego.....	111
1.4.2. Wyrażenie obawy, że stanie się coś złego.....	113
2. Akty emotywne w rozmowie przełożonego z podwładnym.....	114
2.1. Komplementowanie.....	116
2.2. Skarżenie się.....	125
2.3. Deprecjonowanie.....	127
2.4. Autoprezentacja pozytywna.....	133
2.5. Przepraszanie.....	139
2.6. Wyrażanie pozytywnego / negatywnego uczucia.....	147
2.7. Podziękowanie.....	150
2.8. Wyrażanie współczucia.....	154
3. Akty działania.....	155
3.1. Akty działania nakłaniające.....	155
3.1.1. Prośba.....	155
3.1.2. Polecenie.....	162
3.1.3. Żądanie.....	165
3.1.4. Proponowanie.....	169
3.1.5. Radzenie.....	173
3.1.6. Odmawianie.....	176
3.1.7. Błaganie.....	178
3.2. Akty działania zobowiązania.....	179
3.2.1. Obietnica.....	179
3.2.2. Wyrażenie gotowości do działania.....	183
3.2.3. Groźba.....	323
Zakończenie.....	189

Bibliografia.....	192
Streszczenie w języku angielskim.....	213
Streszczenie w języku polskim	215

Wstep

Zapomnij o zewnętrznej konkurencji, jeśli twoim największym wrogiem jest zła komunikacja wewnątrz twojej firmy Jack Welch

1. Uzasadnienie podjęcia tematu

Interakcje w miejscu pracy badane są w literaturze przedmiotu z kilku perspektyw. Analiza konwersacji jest najbardziej popularna w krajach anglojęzycznych, w Stanach Zjednoczonych i Wielkiej Brytanii oraz w Skandynawii. W Niemczech niektóre metody analizy konwersacji są włączone do badań lingwistyki mowy (analiza tekstów mówionych na podstawie lingwistyki tekstu i teorii aktów mowy). Dokonując przeglądu podejść dyskursywnych w kontekście badań interakcji w miejscu pracy wymienić należy między wspomnianą analizę konwersacji, krytyczną analizę dyskursu, teorię grzeczności, psychologię dyskursywną oraz teorię aktów mowy. Analiza konwersacyjna bardziej interesuje się przy tym bardziej perlokucją, niż illokucją. W teorii czynności mowy możliwe funkcje wypowiedzi są z góry określone.

Badania nad polskim językiem mówionym koncentrują się przede wszystkim na analizie aktów mowy w tekstach mówionych, badaniu kryteriów spójności tekstu, typologii odmian polszczyzny mówionej. Badania takie przeprowadzali między innymi K. Pisarkowa (1974; 1981); T. Skubalanka (1978), A. Wilkoń (1987/2000), J. Warchala (1991), U. Żydek-Bednarczuk (1994), M. Kita (2003).

Podstawę teoretyczną rozważań w niniejszej rozprawie stanowi szeroko rozumiana teoria socjolingwistyki i pragmalingwistyki oraz teoria aktów mowy. Problematyka pracy dotyczy zagadnienia zachowań językowych w komunikowaniu się przełożonego z podwładnym.

Celem rozprawy jest ukazanie powiązań pomiędzy zachowaniem językowym interlokutorów a ich rolami społecznymi. W zebranych materiale zostaną wyróżnione akty mowy oraz poddane kompleksowej analizie. Zaprezentowano kluczowe pojęcia dla rozprawy: kultura organizacyjna, komunikacja w przedsiębiorstwie (pionowa i pozioma), asymetria komunikacji, symetria komunikacji.. Autor rozprawy będzie szukał między innymi odpowiedzi na pytania:

- Jakie są cechy zachowań językowych interlokutorów?
- Czy komunikowanie się przełożonego z podwładnym zmierza w kierunku asymetrii ról, czy w kierunku tożsamościowym i jak te tendencje są uzależnione od tematyki rozmów?
- Przy pomocy jakich aktów mowy realizowane są role społeczne rozmówców?
- Jak tworzone są więzi międzyludzkie i wspólnota interpersonalna za pomocą języka oraz środków niewerbalnych?

Podstawę teoretyczną rozprawy stanowią: teoria aktów mowy J.L. Austina i J.R. Searle'a, teoria genrów mowy A. Wierzbickiej oraz teoria A. Awdiejewa. Poszczególne rozdziały będą dotyczyły charakterystyki podstawowych pojęć stosowanych w pracy, analizy krytycznej literatury przedmiotu, omówienia analizy poszczególnych aktów mowy w wypowiedziach rozmówców z uwzględnieniem charakterystyki sytuacji nadawczo-odbiorczej oraz charakteru par przylegających. W analizie zostanie również uwzględniony nurt badań semantycznych, z wyszczególnieniem metod eksplikowania znaczeń wyrażen językowych, wprowadzony i stosowany przez Annę Wierzbicką.

W analizowanym materiale zwrócona zostanie także uwaga na sposób wykorzystania środków językowych jako instrumentów perswazji, na stosowanie zrytualizowanych form i strategii konwersacyjnych, czy nadawca potrafi w sposób czytelny dla odbiorcy wyrazić intencję, która przyświeca jego działaniom językowym w danym kontakcie i co gwarantuje skuteczność komunikacji przełożonego z podwładnym.

Sprawny system komunikowania się w organizacji stanowi fundamentalną podstawę jej efektywnego funkcjonowania. Zapewnia ład i porządek organizacyjny. Brak informacji w organizacji powoduje dezinformację lub nadinterpretację. Proces efektywnej komunikacji jest strategicznym procesem łączącym potencjał organizacyjny, kształtującym kulturę organizacji, budującym pozytywne postawy członków organizacji. Efektywność komunikacji wpływa na motywację i satysfakcję z pracy, zaangażowanie pracowników oraz wydajność całej organizacji. Komunikacja formalna w organizacji przebiega w różnych kierunkach, które wyznacza struktura organizacyjna. Komunikacja pionowa przebiega w dół lub w górę wzdłuż linii podporządkowania hierarchicznego w organizacji, komunikacja pozioma przebiega między pracownikami tego samego szczebla, komunikacja ukośna odbywa się w komunikacyjnych sieciach pomiędzy pracownikami różnych szczebli i działów. Dla samej organizacji największe znaczenie ma formalna komunikacja pionowa. To właśnie komunikacja pionowa, zarówno w dół jak i w górę pracownika z bezpośrednim przełożonym

gwarantuje funkcjonowanie organizacji i wywiera wpływ na realizowane w jej obrębie procesy. W komunikowaniu pionowym mogą być wykorzystywane, w zależności od potrzeby, różnorodne techniki komunikowania się, przy czym sam proces komunikowania zachodzący w organizacjach wpisuje się zasadniczo w model komunikacji językowej w ujęciu instytucjonalnym. Zwyczajowo bowiem w większości organizacji komunikacja pionowa, a zwłaszcza wydawanie poleceń, odbywa się w bezpośredniej rozmowie przełożonego z podwładnym.

W literaturze przedmiotu wymienia się katalog barier występujących w formalnej komunikacji pionowej, brak jest jednak badań dotyczących najczęstszych barier komunikacyjnych występujących w komunikacji pionowej pomiędzy bezpośrednim przełożonym a pracownikiem w polskich organizacjach, wpływu tych barier na skuteczność komunikacji przełożony – podwładny oraz skutków nieefektywnej komunikacji pomiędzy podwładnym a bezpośrednim przełożonym dla organizacji, pracownika i przełożonego. Brak wiedzy na temat faktycznego przebiegu komunikacji przełożonego z podwładnym w konkretnych warunkach stawia bowiem pod znakiem zapytania zasadność formułowania zaleceń praktycznych w tym zakresie.

Powodem do podjęcia tematu jest zatem brak systematycznych, lingwistycznych badań komunikacji przełożonego z podwładnym w języku polskim. Przyczyną tego są zapewne trudności skompletowania materiału badawczego. Przeprowadzane badania w tym obszarze preferują podejście socjologiczne lub psychologiczne. Podejście socjolingwistyczne, jak i psychologiczne są podejściami różnymi od podejścia lingwistycznego, ale jedynie interdyscyplinarne podejście do kwestii komunikowania pionowego z organizacji może dać rzetelne i kompleksowe efekty badań tego wieloaspektowego zagadnienia.

2. Układ rozdziałów i ich zawartość treściowa

Perspektywę metodologiczną, która została przyjęta w rozważaniach w niniejszej pracy stanowi teoria aktów mowy. Niniejsza rozprawa składa się ze wstępu, trzech rozdziałów oraz zakończenia, po którym zamieszczono bibliografię oraz streszczenie w języku angielskim. Część wstępna zawiera uzasadnienie podjęcia tematu, omówiono w niej zawartość treściową rozdziałów, skazano źródła materiałowe oraz dokonano ich charakterystyki, po czym dokonano opisu rozmów stanowiących materiał badawczy niniejszej rozprawy.

Rozdział pierwszy stanowi rozważania na temat komunikacji w organizacji. Punktem wyjścia rozważań stało się wskazanie komunikowania się jako procesu oraz omówienie wybranych modeli komunikacji werbalnej. Następnie dokonano konceptualizacji pojęcia kultury organizacyjnej, scharakteryzowano formy komunikowania się wewnątrz organizacji, wskazano rolę, jaką pełni efektywna komunikacja w procesie kształtowania kultury organizacyjnej. W części finalnej rozdziału pierwszego dokonano rozróżnienia asymetrii oraz symetrii komunikacyjnej.

W drugim rozdziale rozprawy doktorskiej dokonano przeglądu wybranych koncepcji klasyfikacji aktów mowy (J.L.Austina i J.R. Searle'a, D. Wunderlicha, R. Grzegorzczkovej, E. Tabakowskiej, A. Awdiejewa i Z. Nęckiego, K. Bühlera, A. Awdiejewa i E. Laskowskiej. Trzeci rozdział poświęcony jest analizie wybranych aktów mowy w analizowanym materiale, który stanowią rozmowy przełożonego z podwładnym. Dokonano analizy aktów informacyjno-weryfikacyjnych w rozmowie przełożonego z podwładnym (aktów powiadamiania, aktów pytających oraz aktów modalnych, a także aktów modalno-emotywnych), aktów emotywnych (np. skarżenie, komplementowanie, deprecjonowanie, przepraszenie) oraz aktów działania (prośba, polecenie, żądanie, proponowanie, odmawianie, obiecywanie).

Badania aktów mowy w kontaktach przełożonego z podwładnym mieszczą się w nurcie badań, odwołują się jednak także do badań z zakresu socjolingwistyki, psycholingwistyki czy komunikologii. W pracy przyjęto punkt widzenia pragmatyki językowej. W pracy wykorzystuje się klasyfikację aktów mowy stworzoną przez A. Awdiejewa oraz E. Laskowską (Laskowska 2004). Celem pracy był pragmatyczny opis aktów mowy wraz z dającymi się zaobserwować uwarunkowaniami. Przedstawiono wnioski wynikające z analizy zgromadzonego materiału – dialogów przełożonego z podwładnym. Prezentowane wnioski są bogato ilustrowane przykładami w celu większej obiektywizacji wyводу.

3. Źródła materiałowe i ich charakterystyka

Podstawę materiałową pracy stanowią nagrywane wypowiedzi mówione współczesnych Polaków pochodzące z początku XXI wieku, zanotowane w trakcie obserwacji uczestniczącej. Są to dialogi przeprowadzane w różnych instytucjach między przełożonym i podwładnym, wypowiedzi autentyczne, niekonstruowane dla potrzeb pracy. Baza materiałowa nie stanowi zbioru zamkniętego, zawiera jedynie wybrane przykłady użycia aktów mowy i tylko takich, które pojawiły się w rejestrowanych przez autora dialogach.

Analiza zebranego materiału pozwoliła jednak wskazać pewne powtarzające się prawidłowości oraz dokonać uogólnień. Zebrano materiał składający się z zapisów 230 rozmów zarejestrowanych przez autora w różnych instytucjach w miejscowościach: Kraków, Nowy Sącz, Miechów. Tarnów, Brzesko, Proszowice, Charsznica. Rejestrowane rozmowy były prowadzone w kontakcie indywidualnym „twarzą w twarz” między przełożonym i podwładnym. Nagrań dokonano w 2014 i 2015 roku od września 2014 roku do czerwca 2015 roku. Nagrania pochodzą z następujących źródeł: bank¹, dom kultury, agencja eventowa, firma sprzedająca materiały budowlane, firma transportowa, firma zajmująca się automatyzacją maszyn, klub sportowy, ośrodek rehabilitacyjno-edukacyjno-wychowawczy, producent elektroniki i oprogramowania, punkt kredytowy, sklep sieciowy z artykułami RTV i AGD, sklep sieciowy wielobranżowy, sklep spożywczy, sklep sprzedający artykuły drewniane, Straż Miejska, szkoła muzyczna, szkoła podstawowa, szkoła ponadgimnazjalna, Urząd Miejski, szpital, firma sprzedająca artykuły kosmetyczne, gabinet dentystyczny, apteka, warsztat samochodowy, sklep odzieżowy, kwiaciarnia, firma komputerowa, restauracja, sklep internetowy, biuro podróży, schronisko dla zwierząt, salon samochodowy, firma usługowa, firma garmazeryjna, kancelaria adwokacka.

W zapisie nagrań nie stosuje się znaków interpunkcyjnych w roli segmentacyjnej. Zaznaczono jedynie pauzy w mówieniu: (/) oznacza pauzę krótką, (//) - oznacza pauzę długą. Zapisy nagrań zostały opatrzone w tekście rozprawy numerem rozmowy (Rozmowa 25; Rozmowa 35 itd.). W zebranych materiale występują rozmowy przebiegające w kontaktach oficjalnych (neutralnych). Dialogi charakteryzują się kontaktem bezpośrednim twarzą w twarz. Brak dialogów o kontakcie pośrednim przy jedności czasu i braku jedności miejsca (np. rozmowy telefoniczne oraz rozmowy prowadzone w studiu radiowym pomiędzy słuchaczami a redaktorami programów lub zaproszonymi do studia gośćmi). Jest to przekaz ustny, a zatem autor nie bierze pod uwagę kodu niewerbalnego. Jest to forma dialogu, prowadzonego spontanicznie, brane jest pod uwagę wcześniejsze przygotowanie rozmówców do spotkania. Rozmowa charakteryzuje się nie równorzędnością rang społecznych. Role społeczne realizowane przez mówiących podczas aktu komunikacji w kontaktach oficjalnych nieoficjalnych².

Tekstem jest zarejestrowany ciąg foniczny, który powstał w określonym czasie i w określonym miejscu niezależnie od ilości uczestników aktu komunikacji. Typologia

¹ Nie podano nazw instytucji w celu uniemożliwienia identyfikacji osób biorących udział w rozmowie.

² Zob. klasyfikację kontaktów A, Awdiejew, J. Labocha K. Rudek 1980: 181 - 187

tekstów mówionych jest zabiegiem określającym wpływ repertuaru cech społecznych i czynników sytuacyjnych na kształt językowy tekstu (Awdiejew, Labocha, Rudek, 1980: 183). *Właściwa typologia powinna zatem uchwycić korelację pomiędzy repertuarem cech społecznych a repertuarem środków językowych z uwzględnieniem sytuacji społecznej, czyli powinna grupować teksty w takie typy sytuacyjne, które różniąc się między sobą cechami społecznymi warunkowałyby pojawienie się określonych, specyficznych dla nich, cech językowych. Zespół czynników pozatekstowych, warunkujących pojawienie się w tekście danych środków językowych, jest zorganizowany hierarchicznie. Należy przyjąć, że jeden z nich jest nadrzędny, natomiast pozostałe mogą ulegać neutralizacji. Czynnik uznany za nadrzędny będzie stanowił podstawowe kryterium typologii tekstów mówionych* (Awdiejew, Labocha, Rudek, 1980: 183). Uczestniczymy w czterech podstawowych typach kontaktów: rodzinnym, towarzyskim, specjalistycznym (kontakt zawodowy, informowania jedno- lub dwustronne o danej dziedzinie wiedzy, kręgu zainteresowań...)³, neutralnym (kontakt między osobami, z których przynajmniej jedna reprezentuje jakąś instytucję: sprzedawca - kupujący, fryzjer – klient, urzędnik – petent lub przypadkowy pomiędzy obcymi sobie osobami. Na tej podstawie wyróżnia się sześć podstawowych typów tekstów języka mówionego: nieoficjalne (teksty rodzinne), nieoficjalne (teksty towarzyskie), nieoficjalne (teksty specjalistyczne) oraz oficjalne (teksty towarzyskie), oficjalne (teksty specjalistyczne) oraz oficjalne (teksty neutralne) (Awdiejew, Labocha, Rudek, 1980: 185)⁴.

4. Opis rozmów

Poniżej zamieszczono opisy poszczególnych rozmów, z których zaczerpnięto przykłady do analizy i zamieszczenia w tekście niniejszej rozprawy. Rozmowy zgrupowano tematycznie. Podany został temat rozmowy, po czym zaznaczono numery rozmów dotyczące wymienionego tematu. Następnie podano charakterystykę rozmówców każdej z rozmów. Każda z rozmów zawiera wskazanie rozmówców (ich status), po czym następuje wskazanie wieku, zajmowanego stanowiska oraz poziomu wykształcenia rozmówców. Ostatnim z elementów jest wskazanie czasu rozmowy.

³ Np. rozmowa urzędniczek z szefem.

⁴ Autorzy zaznaczają, iż przedstawiona przez nich typologia tekstów mówionych jest otwarta.

Rozmowa nr 1 - 3

Opis sytuacji: Do krakowskiego oddziału firmy zajmującej się produkcją elektroniki przyjeżdża przedstawiciel kierownictwa z centrali. Pracownicy wiedzą, że taka wizyta będzie miała miejsce. Nie znają jednak jej celu, ani przebiegu. W związku z tym zaczynają szerzyć się plotki.

Charakterystyka rozmówców:

Rozmowa nr 1 (Rozmowa dyrektora firmy z programistą)

Przełożony – mężczyzna, wiek 50 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor firmy, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 30 lat, zajmowane stanowisko: programista, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 12:35 minut

Rozmowa nr 2 (Rozmowa dyrektora firmy z testerem)

Przełożony – mężczyzna, wiek 50 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor, przedstawiciel najwyższej w polskim oddziale firmy kadry kierowniczej, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 22 lata, zajmowane stanowisko: tester, wykształcenie: średnie (przed obroną pracy inżynierskiej)

Czas rozmowy 4:45 minuty

Rozmowa nr 3 (Rozmowa dyrektora firmy z programistą)

Przełożony – mężczyzna, wiek 50 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor, przedstawiciel najwyższej w polskim oddziale firmy kadry kierowniczej, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 29 lata, zajmowane stanowisko: programista, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 16:50 minut (w trakcie rozmowa telefoniczna, czas rozmowy 7:20 minut)

Rozmowa nr 4 (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem)

Opis sytuacji: Szkoła Podstawowa w Miechowie. Nauczyciel zgłasza się do Dyrektora szkoły i rozmawia na temat współfinansowania tzw. „zielonej szkoły” we Władysławie dla uczniów najbardziej potrzebujących

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 47 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 52 lata, zajmowane stanowisko: nauczyciel, wykształcenie: wyższe.

Czas rozmowy 5:50 minut

Rozmowy nr 5 - 9

Opis sytuacji: Zgodnie z wytycznymi wewnętrznymi banku każdy doradca klienta (a także: doradca klienta z funkcją kasjera, doradca *personal banking*, doradca klienta biznesowego) co miesiąc podlega ocenie. Jednym z elementów tej oceny jest przysłuchiwanie się dyrektora oddziału rozmowie prowadzonej z klientem, a następnie omówienia takiej rozmowy z pracownikiem w celu nieustannego podnoszenia standardu obsługi klienta.

Charakterystyka rozmówców:

Rozmowa nr 5 (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta)

Przełożony – mężczyzna, wiek 40 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor oddziału, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 35 lata, zajmowane stanowisko: doradca klienta, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 12:20 minut

Rozmowa nr 6 (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą personal banking)

Przełożony – mężczyzna, wiek 40 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor oddziału, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 39 lat, zajmowane stanowisko: doradca *personal banking*, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 9:40 minut

Rozmowa nr 7 (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta z funkcją kasjera)

Przełożony – mężczyzna, wiek 40 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor oddziału, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 55 lat, zajmowane stanowisko: doradca klienta z funkcją kasjera, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 13:20 minut

Rozmowa nr 8 (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta z funkcją kasjera)

Przełożony – mężczyzna, wiek 40 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor oddziału, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 45 lat, zajmowane stanowisko: doradca klienta z funkcją kasjera, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 11:15 minut

Rozmowa nr 9 (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta biznesowego)

Przełożony – mężczyzna, wiek 40 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor oddziału, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 27 lat, zajmowane stanowisko: doradca klienta biznesowego, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 13:40 minut

Rozmowa nr 10 - 11

Opis sytuacji: W krakowskim oddziale firmy (sklepie) zajmującej się sprzedażą sprzętu AGD i RTV kierownik działu RTV rozmawia z podległym pracownikiem na temat wykonania jego planu sprzedaży.

Charakterystyka rozmówców:

Rozmowa nr 10 (Rozmowa kierownika działu RTV ze sprzedawcą)

Przełożony – kobieta, wiek 38 lat, zajmowane stanowisko: kierownik działu RTV, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 32 lata, zajmowane stanowisko: sprzedawca, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 6:05 minut

Rozmowa nr 11 (Rozmowa kierownika działu RTV ze sprzedawcą)

Przełożony – kobieta, wiek 38 lat, zajmowane stanowisko: kierownik działu RTV, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 44 lata, zajmowane stanowisko: sprzedawca, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 9:10 minut

Rozmowa nr 12 (Rozmowa współwłaściciela firmy handlowej z radcą prawnym)

Opis sytuacji: Firma sprzedająca materiały budowlane w Miechowie, złożyła wniosek do Starostwa

Powiatowego o dofinansowanie remontu z programów unijnych. Wniosek został wykluczony z konkursu ofert.

Zdaniem prawnika i właścicieli firmy bez podstawy prawnej. W firmie jest zatrudniony na 1/5 etatu radca prawny, który rezygnuje z reprezentowania interesów firmy w tej konkretnej sprawie.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 40 lat, zajmowane stanowisko: współwłaściciel firmy handlowej, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 38 lata, zajmowane stanowisko: radca prawny, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 17:10 minut

Rozmowa nr 13 (Rozmowa zastępcy komendanta Straży Miejskiej ze strażnikiem)

Opis sytuacji: Posterunek Straży Miejskiej w Krakowie. Strażnik przychodzi z dokumentami, które mają być skierowane w celu wystawienia mandatu karnego. Przełożony powinien zapoznać się z dokumentami, wskazać na uzupełnienia i po dokonaniu stosownych poprawek zatwierdzić.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 45 lat, zajmowane stanowisko: zastępca komendanta: wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 35 lata, zajmowane stanowisko: strażnik, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 5:15 minut

Rozmowa nr 14 - 15

Opis sytuacji: Posterunek Straży Miejskiej w Krakowie. Z-ca Komendanta wzywa podwładnego o rozmowę ponieważ ten nie zrealizował zaplanowanego zadania – wystawienia mandatu karnego, z którego rozliczany jest Komendant.

Charakterystyka rozmówców:

Rozmowa nr 14 (Rozmowa zastępcy komendanta Straży Miejskiej ze strażnikiem)

Przełożony – mężczyzna, wiek 45 lat, zajmowane stanowisko: zastępca komendanta: wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 38 lat, zajmowane stanowisko: strażnik, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 6:50 minut

Rozmowa nr 15

Przełożony – mężczyzna, wiek 45 lat, zajmowane stanowisko: zastępca komendanta: wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 26 lat, zajmowane stanowisko: strażnik, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 4:40 minut

Rozmowa nr 16 (Rozmowa kierownika działu systemów sterowania z programistą systemów sterowania)

Opis sytuacji:

Nowy Sącz, siedziba firmy zajmującej się automatyzacją maszyn. Kierownik działu systemów sterowania wzywa na rozmowę jednego ze swoich nowych pracowników. Pracownik nie zna celu ani przebiegu spotkania. Ze względu na przyjazną atmosferę, jaka panuje w firmie nie denerwuje się przed rozmową. Zdaje sobie sprawę, że wykonuje swoje obowiązki dobrze, a pracodawcy są zadowoleni z jego pracy i postępów, jakie poczynił na przestrzeni paru miesięcy.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 38 lat, zajmowane stanowisko: kierownik działu systemów sterowania, wykształcenie wyższe;

Podwładny – mężczyzna, wiek 25 lat, zajmowane stanowisko: programista systemów sterowania, wykształcenie wyższe;

Czas rozmowy 13:25 minut

Rozmowa nr 17 (Rozmowa prezesa klubu sportowego z dziennikarzem)

Opis sytuacji: Prezes jednego z klubów sportowych z Bochni postanawia wydać książkę z okazji jubileuszu 30-lecia istnienia organizacji. W związku z powyższym prezes klubu zaprasza na spotkanie przyszłą autorkę publikacji w celu omówienia szczegółów współpracy oraz ustalenia przedmiotu umowy.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 63 lata, zajmowane stanowisko: prezes ludowego klubu sportowego, wykształcenie: zawodowe.

Podwładna – kobieta, wiek 28 lat, zajmowane stanowisko: autorka publikacji z doświadczeniem dziennikarskim, wykształcenie: wyższe.

Czas rozmowy: 5:55 minut

Rozmowa nr 18 (Rozmowa właściciela galerii malarstwa z managerem)

Opis sytuacji: Galeria malarstwa w Krakowie, oprócz sprzedaży obrazów i grafik organizuje w weekendy kursy malarstwa i coroczne wyjazdy plenerowe. Ustalenie dotyczące pleneru w Perugii we Włoszech.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 45 lat, zajmowane stanowisko: właściciel, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 35 lat, zajmowane stanowisko: manager, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 10:15 minut

Rozmowa nr 19 (Rozmowa kierownika sklepu sieciowego wielobranżowego z kadrową / księgową)

Opis sytuacji: W Brzesku w jednym z dużych sklepów sieciowych wielobranżowych zatrudniających 50 pracowników wynagrodzenie jest na poziomie najniższej krajowej.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 48 lat, zajmowane stanowisko: kierownik placówki, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 26 lat, zajmowane stanowisko: kadrowa i księgowa, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy: 11: 20 minut

Rozmowa nr 20 (Rozmowa managera z pracownikiem call center)

Opis sytuacji: W placówce call center w Krakowie są przeprowadzane co tydzień rozmowy podsumowujące pracę każdego pracownika call center, przez Managera Firmy. Pracownicy wiedzą, że od tych rozmów zależy ich dalsza praca w tej Firmie.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 37 lat, zajmowane stanowisko: manager, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 21 lat, zajmowane stanowisko: call center, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 13:07 minut

Rozmowa nr 21 (Rozmowa właściciela piekarni z kierowcą)**Opis sytuacji:**

Do właściciela piekarni w Słomnikach przychodzi pracownik, który chce iść na urlop. Problem polega jednak na tym, iż w przedsiębiorstwie tym obowiązuje niepisana zasada, że urlop jest możliwy jak się znajdzie zastępstwo na swoje miejsce.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 45 lat, właściciel, wykształcenie: średnie

Podwładny – mężczyzna, wiek 27 lat, zajmowane stanowisko: kierowca, wykształcenie: zawodowe

Czas rozmowy: 12:10 minut

Rozmowa nr 22 (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem)**Opis sytuacji:**

Szkoła Podstawowa w Miechowie. Nauczyciel zgłasza się do Dyrektora szkoły i rozmawia na temat rozprawiania podręczników przez akwizytorów na terenie szkoły, gdyż Dyrektor wydał w tej sprawie zarządzenie.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 47 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 50 lat, zajmowane stanowisko: nauczyciel, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 38:50 minut

Rozmowa nr 23 (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem)

Opis sytuacji: Nauczyciel matematyki przychodzi do dyrektora szkoły podstawowej w Charsznicy. Sprawa dotyczy niewłaściwego postępowania nauczyciela wychowania fizycznego podczas zwalniania uczniów na zawody sportowe.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wieP1: 52 lata, zajmowane stanowisko: dyrektor, wykształcenie: licencjat.

Podwładny – kobieta, wieP1: 41 lat, zajmowane stanowisko: nauczyciel dyplomowany, wykształcenie: wyższe.

Czas rozmowy: 5:50 minut

Rozmowa nr 24 (Rozmowa kierownika firmy kurierskiej z kurierem)

Opis sytuacji: Firma kurierska z Krakowa poszerza swoją działalność, klientka z nowego rejonu napisała email z którego wynika, że jest niezadowolona z usługi. Kierownik oddziału ma przeprowadzić rozmowę z kurierem w celu wyjaśnienia sytuacji.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 35 lat, zajmowane stanowisko: kierownik wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 23 lat, zajmowane stanowisko: kurier wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 8:20 minut

Rozmowa nr 25 (Rozmowa prezesa firmy z kierownikiem działu sprzedaży)

Opis sytuacji: W firmie zajmującej się sprzedażą artykułów drewnianych Proszowicach, nastąpił spadek sprzedaży. Kierownik działu sprzedaży, udaje się do prezesa aby przedstawić obecną sytuację finansową firmy i nakreślić nową koncepcję rozwoju. Jednym z tematów rozmowy jest, wprowadzenie nowego produktu a co za tym idzie poszerzenie asortymentu w sklepie.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 55 lat, zajmowane stanowisko: prezes firmy, wykształcenie: wyższe.

Podwładny – kobieta, wiek 30 lat, stanowisko: kierownik działu sprzedaży, wykształcenie wyższe

Czas rozmowy 8:25 minut

Rozmowa nr 26 (Rozmowa dyrektora Domu Kultury z instruktorem muzycznym)

Opis sytuacji: Dom Kultury w Krakowie organizujący koncert okolicznościowy. Dyrektor Domu Kultury zaprasza podwładnego – instruktora, na rozmowę dotyczącą scenariusza imprezy a w tym oprawy muzycznej czyli zaangażowania zespołów muzycznych. Jednym z tematów jest czas trwania koncertu oraz stawka finansowa za wykonaną usługę czyli gażę dla artystów.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – dyrektor Domu Kultury, mężczyzna w wieku 50 lat, wykształcenie wyższe muzyczne

Podwładny – instruktor muzyczny, mężczyzna w wieku 30 lat, wykształcenie średnie

Czas rozmowy: 8:05 minut (bez rozmowy telefonicznej w trakcie o długości 3:30 minut)

Rozmowa nr 27 (Rozmowa dyrektora odpowiedzialnego za sprawy kultury z dyrektorem lokalnego Domu Kultury)

Opis sytuacji: Gabinet dyrektora w Krakowie odpowiedzialnego za sprawy kultury. Rozmowa dotyczy zbliżającej się rocznicy Konstytucji 3 Maja i przebiegu przygotowań występów artystycznych przez lokalny ośrodek – Dom Kultury. W temacie rozmowy występuje motyw oprawy artystycznej oraz środków finansowych przeznaczonych na ten cel.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – Wicedyrektor, mężczyzna w wieku 44 lat, wykształcenie: wyższe

Podwładny – dyrektor lokalnego Domu Kultury, mężczyzna w wieku 50 lat, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 11:00 minut

Rozmowa nr 28 (Rozmowa właściciela branży spożywczej ze sprzedawcą)

Opis sytuacji: W placówce handlowej branży spożywczej w Tarnowie jest zatrudnionych 8 pracowników. Z uwagi na spadek obrotów właściciel jest zmuszony zwolnić jednego z pracowników.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 53 lata, zajmowane stanowisko: właściciel, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 42 lata, zajmowane stanowisko: sprzedawca, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 12:08 minut

Rozmowa nr 29 (Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym)

Opis sytuacji: W placówce świadczącej usługi kredytowe w Wolbromiu pracują trzy osoby i kierownik. Pracownicy muszą wypracować określony limit sprzedanych produktów.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta 35 lat, zajmowane stanowisko: kierownik placówki, wykształcenie : średnie

Podwładny – kobieta 42 lata, zajmowane stanowisko: doradca kredytowy, wykształcenie : średnie

Czas rozmowy 10:15 minut

Rozmowa nr 30 (Rozmowa dyrektora przedszkola z przedszkolanką)

Opis sytuacji: Prywatne przedszkole w Krakowie. Rozmowa dotyczy nadchodzącego Dnia Babci oraz Dnia Dziadka i związanych z tym wydarzeniem występów wychowanków placówki. Rozmówczynie mają świadomość nagrywanej rozmowy, ponieważ informacja na ten temat została umieszczona na tablicy ogłoszeń. Jednocześnie pracownicy przedszkola wyrazili na to zgodę składając pisemne oświadczenia.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 55 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 27 lat, zajmowane stanowisko: przedszkolanka, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 8:10 minut

Rozmowa nr 31 (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej z nauczycielem)

Opis sytuacji: Gabinet dyrektora szkoły muzycznej w Krakowie. Dyrektor wzywa swojego podwładnego – nauczyciela instrumentu w klasie puzonu, aby porozmawiać na temat awansu zawodowego. Jednym z tematów będzie kwestia finansowa – nagrody za osiągnięcie wyższego stopnia, oraz osiąganych wyników przez jego wychowanków.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – dyrektor szkoły muzycznej, kobieta w wieku 39 lat, wykształcenie wyższe

Podwładny – nauczyciel w klasie instrumentu – puzon, mężczyzna w wieku 50 lat, wykształcenie wyższe

Czas rozmowy 12:00 minut

Rozmowa nr 32 (Rozmowa właściciela firmy zajmującej się organizacją wesel i przyjęć okolicznościowych z pracownikiem)

Opis sytuacji:

Firma z Krakowa zajmująca się organizacją wesel i przyjęć okolicznościowych. Rozmowę prowadzi właścicielka firmy z pracownikiem a dotyczy ona organizacji przyjęcia weselnego w plenerze. Rozmówcy wyrazili zgodę na nagrywanie rozmowy. Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – właścicielka, kobieta, wiek 43 lata, zajmowane stanowisko: właściciel, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 33 lata, zajmowane stanowisko: pracownik, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 7:45 minut

Rozmowa nr 33 (Rozmowa właściciela firmy transportowej z pracownikiem)**Opis sytuacji:**

Firma transportowa w Krakowie. Rozmowę prowadzi właściciel ze swoim pracownikiem – kierowcą na okoliczność sposobu wykonywania przez niego pracy i min. popełnianych w trakcie jazdy firmowym samochodem wykroczeń drogowych.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 59 lat, zajmowane stanowisko: właściciel, wykształcenie: zawodowe

Podwładny – mężczyzna, wiek 23 lata, zajmowane stanowisko: kierowca, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 9:10 minut

Rozmowa nr 34 (Rozmowa wicedyrektora szkoły z nauczycielem)

Opis sytuacji: Szkoła ponadgimnazjalna w Nowym Sączu. Jest początek nowego roku szkolnego. Jeden z nauczycieli przychodzi do wicedyrektora szkoły z uwagami dotyczącymi niesprawiedliwego przydziału „okienek” ujętych w tygodniowym planie pracy.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 46 lata, zajmowane stanowisko: wicedyrektor, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 41 lat, zajmowane stanowisko: nauczyciel dyplomowany, wykształcenie: wyższe.

Czas rozmowy 11:15 minut

Rozmowa nr 35 (Rozmowa dyrektora szpitala z lekarzem)

Opis sytuacji: W krakowskim szpitalu dyrektor ma rozwiązać sprawę związaną ze skargą na jednego z lekarzy

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek około 60 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor szpitala, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 58 lata, zajmowane stanowisko: lekarz, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy: 6:20 minut

Rozmowa nr 36 (Rozmowa Dyrektora ośrodka rehabilitacyjnego w Krakowie)

Opis sytuacji: Ośrodek Rehabilitacyjno-Edukacyjno-Wychowawczy (OREW) w Krakowie. Dyrektor ośrodka wzywa podwładnego nauczyciela muzykoterapeutę na rozmowę w sprawie prowadzonych zajęć pod kątem przygotowania uroczystości jubileuszowych 25-lecia założenia stowarzyszenia. Jednym z tematów jest zmotywowanie współpracowników do współudziału w przygotowaniach.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – dyrektor OREW, mężczyzna, wiek 62 lata, wykształcenie wyższe

Podwładny – nauczyciel muzykoterapeuta, mężczyzna w wiek 35 lat, wykształcenie wyższe

Czas rozmowy 12:00 minut.

Rozmowa nr 37 (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej z nauczycielem)

Opis sytuacji: Gabinet Dyrektora Szkoły Muzycznej w Krakowie. Tematem rozmowy będzie zlecenie napisania melodii hymnu szkoły ponadgimnazjalnej, do podanego tekstu autorskiego oraz wysokości gaży za wykonane dzieło

Przełożony – Dyrektor Szkoły Muzycznej, mężczyzna w wieku 65 lat, wykształcenie wyższe

Podwładny – nauczyciel przedmiotu muzykologii i kompozycji, mężczyzna w wieku 42 lat, wykształcenie wyższe

Czas rozmowy 11:00 minut

Rozmowa nr 38 (Rozmowa dyrektora firmy z artykułami kosmetycznymi z przedstawicielem handlowym)

Opis sytuacji: Gabinet dyrektora krakowskiej firmy zajmującej się dystrybucją artykułów kosmetycznych. Jednym z tematów będzie kwestia spadku w sprzedaży produktów przedstawiciela i ewentualne konsekwencje z tego powodu.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – dyrektor firmy z artykułami kosmetycznymi, mężczyzna w wieku 58 lat, wykształcenie wyższe

Podwładny – przedstawiciel handlowy, mężczyzna w wieku 28 lat, wykształcenie średnie

Czas rozmowy 11:30 minut

Rozmowa nr 39 (Rozmowa lekarza dentysty z pomocą dentystyczną)

Opis sytuacji: W gabinecie dentystycznym w Miechowie pracuje pomoc dentystyczna. Podczas pracy prowadzona jest rozmowa między lekarzem a pracownikiem na temat przygotowania i zamówienia materiałów dentystycznych.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 46 lat, zajmowane stanowisko: lekarz dentysta, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 29 lat, zajmowane stanowisko: pomoc dentystyczna, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 6:00 minut

Rozmowa nr 40 (Rozmowa dyrektora szkoły gimnazjalnej z nauczycielem)

Opis sytuacji: W szkole podstawowej w Skale pracuje 25 pracowników. Dyrektor szkoły przeprowadza rozmowę z nauczycielem, który ma zorganizować przebieg obchodów 70-lecia istnienia szkoły.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 55 lat, stanowisko: dyrektor szkoły gimnazjalnej, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 50 lat, stanowisko: nauczyciel historii, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 9:15 minut

Rozmowa nr 41 (Rozmowa właściciela apteki z farmaceutą)

Opis sytuacji: W aptece w Miechowie pracuje 14 pracowników. Właściciel placówki ma zamiar otworzyć kolejną aptekę i chce jedną z pracownic zatrudnić jako kierownika placówki.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 37 lat, zajmowane stanowisko: właściciel, wykształcenie – średnie techniczne

Podwładny – kobieta, wiek 32 lata, zajmowane stanowisko: farmaceuta, wykształcenie – technik farmaceuta

Czas rozmowy: 11:15 minut

Rozmowa nr 42 (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem)

Opis sytuacji: Gabinet majstra w jednym z dużych warsztatów samochodowych w Krakowie. Jednym z tematów będzie brak dyscypliny i zaangażowania oraz brak kompetencji, co grozi zwolnieniem dyscyplinarnym pracownika.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – majster, szef mechaników samochodowych, mężczyzna w wieku 58 lat, wykształcenie średnie, technikum pojazdów samochodowych.

Podwładny – mechanik samochodowy, mężczyzna w wieku 31 lat, wykształcenie zawodowe w kierunku mechanik pojazdów samochodowych

Czas rozmowy 9:00 minut

Rozmowa nr 43 (Rozmowa dyrektora firmy obuwniczej z kierownikiem do spraw finansowych)

Opis sytuacji: Właściciel firmy w Krakowie produkującej obuwie, wynajmuje lokal pod tą działalność. Ponosząc wysokie koszty wynajmu lokalu, decyduje się na inwestycję w postaci budowy prywatnego budynku pod tą działalność. Jednym z tematów rozmowy jest kwestia przygotowania dokumentacji dotyczącej nowej inwestycji, oraz jej nadzorowanie.

Przełożony – dyrektor firmy obuwniczej, mężczyzna w wieku 42 lat, wykształcenie wyższe ekonomiczne.

Podwładny – kierownik do spraw finansowych, mężczyzna w wieku 37 lat, wykształcenie wyższe inżynier budownictwa

Czas rozmowy 12:00 minut

Rozmowa nr 44 (Rozmowa właścicielki sklepu odzieżowego z ekspedientką)

Opis sytuacji: Sklep odzieżowy w Tarnowie. Rozmowa dotyczy oczekiwań właścicielki w stosunku do nowo przyjętej pracownicy. Właścicielka udziela instruktażu na nowym stanowisku pracy.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 41 lat, zajmowane stanowisko: właścicielka, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 24 lat, zajmowane stanowisko: ekspedientka, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 6:15 minut

Rozmowa nr 45 (Rozmowa właścicielki kwiaciarni ze sprzedawcą)

Opis sytuacji:

Kwiaciarnia w Krakowie. Rozmowa dotyczy rozszerzenia prowadzonej działalności.

Przełożony – właścicielka – kobieta, wiek 40 lat, zajmowane stanowisko: właściciel, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, wiek 27 lat, zajmowane stanowisko: pracownik/sprzedawca, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 7:15 sekund

Rozmowa nr 46 (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej ze skrzypkiem)

Opis sytuacji:

Gabinet dyrygenta szkoły muzycznej w Krakowie. Dyrektor wzywa koncertmistrza, na rozmowę w sprawie poziomu artystycznego wykonywanych utworów przez zespół składający się z nauczycieli. Tematem rozmowy

jest spadek umiejętności technicznych poszczególnych artystów muzyków oraz sposób w jaki należy ich zmotywować do podnoszenia sprawności technicznej i wykonawczej.

Przełożony – dyrektor szkoły muzycznej, mężczyzna w wieku 68 lat, wykształcenie: wyższe

Podwładny – koncertmistrz, skrzypek, mężczyzna w wieku 40 lat, wykształcenie wyższe

Czas rozmowy 12:00 minut

Rozmowa nr 47 (Rozmowa właściciela firmy z kierownikiem działu sprzedaży)

Opis sytuacji: Firma komputerowa w Nowym Sączu zajmująca się sprzedażą w zakresie, składania sprzętu komputerowego z podzespołów, sprzedaży sprzętu elektronicznego. Właściciel firmy prosi podwładnego na rozmowę aby poruszyć temat rozszerzenia działalności o ofertę świadczenia usługi internetowej dla klientów. Jednym z tematów rozmowy jest, wprowadzenie nowej usługi a co za tym idzie rozważenie przyjęcia dodatkowych pracowników i powiększenie zaplecza technicznego.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna w wieku 42 lat, zajmowane stanowisko: właściciel firmy, wykształcenie wyższe

Podwładny – mężczyzna, w wieku 30 lat, stanowisko: kierownik działu sprzedaży, wykształcenie wyższe

Czas rozmowy 13:10 minut.

Rozmowa nr 48 (Rozmowa właściciela warsztatu samochodowego z mechanikiem samochodowym)

Opis sytuacji: Warsztat samochodowy w Krakowie. Właściciel, a zarazem szef prosi podwładnego – mechanika samochodowego, aby porozmawiać o podniesieniu jego kwalifikacji zawodowych, oraz co za tym idzie, przyjęciem nowych obowiązków.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – szef, właściciel warsztatu samochodowego, mężczyzna w wieku 62 lat, wykształcenie średnie

Podwładny – mechanik samochodowy, mężczyzna w wieku 32 lat, wykształcenie zawodowe w kierunku

Czas rozmowy 14:15 minut

Rozmowa nr 49 (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem)

Opis sytuacji: Szkoła podstawowa w Gorlicach. Wychowawca klasy piątej udaje się do dyrektora szkoły aby porozmawiać na temat problemów wychowawczych z uczniem piątej klasy. Jednym z tematów rozmowy, jest problem agresji u chłopca w wieku dwunastu lat wobec uczniów w szkole. Chłopiec powtarza klasę.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta w wieku 49 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor szkoły, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, w wieku 35 lat, stanowisko: nauczyciel wychowawca, wykształcenie wyższe

Czas rozmowy 13:00 minut

Rozmowa nr 50 (Rozmowa dyrektora przedszkola z nauczycielem wychowania przedszkolnego)

Opis sytuacji:

Samorządowe przedszkole w Nowym Targu, nauczyciel wychowania przedszkolnego przedstawia problemy związane z obecnością dziecka na zajęciach przedszkolnych i w konsekwencji kwalifikacją lub nie do obowiązkowego szkolnego.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta w wieku 50 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor przedszkola, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta w wieku 38 lat, stanowisko: nauczyciel wychowania przedszkolnego, wykształcenie wyższe

Czas rozmowy 9:30 minut

Rozmowa nr 51 (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerem)

Opis sytuacji: Duża restauracja w Krakowie. Szef kelnerów prosi podwładnego na rozmowę, w sprawie zmiany ubioru służbowego kelnerów na nowy, jednolity dla wszystkich również dla kobiet.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna w wieku 48 lat, zajmowane stanowisko: szef kelnerów, wykształcenie: średnie

Podwładny – mężczyzna w wieku 32 lat, stanowisko: kelner, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 12:00 minut

Rozmowa nr 52 (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerką)

Opis sytuacji: Duża restauracja w Krakowie. Szef kelnerów prosi podwładną na rozmowę, w sprawie zmiany ubioru służbowego kelnerki na nowy, jednolity dla wszystkich kobiet.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna w wieku 48 lat, zajmowane stanowisko: szef kelnerów, wykształcenie: średnie

Podwładny – kobieta w wieku 30 lat, stanowisko: kelnerka, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 12:30 minut

Rozmowa nr 53 (Rozmowa właściciela firmy prowadzącej sklep internetowy ze sprzedawcą)

Opis sytuacji: Duży sklep internetowy w Krakowie. Właściciel sklepu internetowego prosi swojego podwładnego, na rozmowę w sprawie urozmaicenia asortymentu i zwiększenia ilości oferowanych towarów, oraz jakości świadczonych usług.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna w wieku 47 lat, zajmowane stanowisko: właściciel firmy, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna w wieku 35 lat, stanowisko: sprzedawca, wykształcenie wyższe

Czas rozmowy 11:15 minut

Rozmowa nr 54 (Rozmowa właściciela biura podróży z kierownikiem logistycznym)

Opis sytuacji: Biuro podróży w Krakowie. Właściciel zajmujący się organizowaniem wycieczek do ośrodków w Europie zachodniej, planuje rozwinąć swoją działalność i rozszerzyć obszar działalności na Europę wschodnią oraz Afrykę. Prosi swojego podwładnego na rozmowę w tej sprawie. Jednym z tematów jest zaplecze techniczne oraz pozyskanie nowych odpowiedzialnych pracowników.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna w wieku 42 lat, zajmowane stanowisko: właściciel firmy, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna w wieku 36 lat, stanowisko: kierownik logistyczny, wykształcenie wyższe.

Czas rozmowy 10:15 minut

Rozmowa nr 55 (Rozmowa kierownika schroniska dla zwierząt z opiekunem zwierząt)

Opis sytuacji: Miejskie schronisko dla zwierząt w Krakowie. Kierownik schroniska, prosi na rozmowę podwładnego, opiekuna zwierząt. Jednym z tematów rozmowy jest brak miejsca dla nowych podopiecznych i pozyskanie pieniędzy na rozbudowę pomieszczeń dla nich.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna w wieku 42 lat, zajmowane stanowisko: kierownik schroniska, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta w wieku 27 lat, stanowisko: opiekun zwierząt, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 11:50 minut

Rozmowa nr 56 (Rozmowa kierownika sklepu z pracownicą działu obsługi)

Opis sytuacji: Jeden ze sklepów w sieci dużej sieci handlowej w Miechowie. Kierownik sklepu prosi podwładną pracownicę na rozmowę. Jednym z tematów jest jej częsta absencja w pracy, oraz wyręczanie się w pracy innymi pracownikami.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna w wieku 41 lat, zajmowane stanowisko: kierownik sklepu, wykształcenie: wyższe

Podwładny – kobieta, w wieku 35 lat, stanowisko, pracownica działu obsługi, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 13:20 minut

Rozmowa nr 57 (Rozmowa dyrektora szkoły z nowozatrudnioną nauczycielką języka polskiego)

Opis sytuacji: Szkoła Podstawowa w Krakowie. Nowo zatrudniona nauczycielka języka polskiego rozmawia z Dyrektorem Szkoły w czasie przerwy między lekcjami na temat prywatnych zainteresowań.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 50 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor wykształcenie: wyższe

Podwładny – Kobieta, wiek 30 lat, zajmowane stanowisko: nauczyciel wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 8:20

Rozmowa nr 58 (Rozmowa przedstawiciela kierownictwa firmy fryzjerskiej z zatrudnionym fryzjerem)

Opis sytuacji: Do krakowskiego oddziału firmy fryzjerskiej przyjeżdża przedstawiciel kierownictwa firmy z centrali. Pracownicy zostali poinformowani o tym, że taka wizyta kontrolna będzie miała miejsce, jednak nie wiedzą jak będzie przebiegać oraz jakie pytania zostaną im zadane. Wszyscy są bardzo ciekawi możliwego przebiegu kontroli ich pracy i pomiędzy sobą starają się dociec jak może ona wyglądać.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 35 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor, przedstawiciel kadry kierowniczej firmy w polskim oddziale, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 27 lat, zajmowane stanowisko: fryzjer, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 11:25 min

Rozmowa nr 59 (Rozmowa dyrektora salonu samochodowego z doradcą klienta)

Opis sytuacji: Salon samochodowy w Krakowie. Zgodnie z wewnętrznymi wytycznymi każdy doradca klienta-konsultant, co miesiąc podlega ocenie. Na wystawienie takiej oceny składają się: przyglądanie się przełożonego

pracy podwładnego (rozmowie z klientem) oraz rozmowa przełożonego z podwładnym mająca na celu podnoszenie standardu obsługi klienta.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony: Mężczyzna, wiek – 45 lat, dyrektor, zajmowane stanowisko: przedstawiciel najwyższej w polskim oddziale firmy kadry kierowniczej, wykształcenie: wyższe

Podwładny: Mężczyzna, wiek 32 lata, zajmowane stanowisko: doradca klienta-konsultant, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 12:16 minut

Rozmowa nr 60 (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym)

Opis sytuacji:

Firma handlowo-usługowa w Krakowie zajmująca się sprzedażą materiałów budowlanych itp. Rozmowa dotyczy prowadzonej sprzedaży, spraw bieżących. Rozmowę prowadzi dyrektor działu sprzedaży oraz sprzedawca-przedstawiciel handlowy.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 55 lat, zajmowane stanowisko: dyrektor, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 40 lat, zajmowane stanowisko: przedstawiciel handlowy, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 8:15 minut

Rozmowa nr 61 (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki)

Opis sytuacji:

Firma usługowa w Krakowie. Rozmowa dotyczy ewentualnego awansu i bieżących spraw firmy.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 45 lat, zajmowane stanowisko: kierownik działu kadr, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 32 lat, zajmowane stanowisko: pracownik logistyki, wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 8:25 minut

Rozmowa nr 62 (Rozmowa właścicielki firmy gastronomicznej z kucharką)

Opis sytuacji:

Firma gastronomiczna w Krakowie zajmująca się produkcją garmażeryjną bierze udział w Festiwalu Pierogów.

Właścicielka rozmawia z jedną z pracownic o tym udziale w festiwalu.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta, wiek 30 lat, zajmowane stanowisko: właścicielka, wykształcenie: średnie

Podwładny – kobieta, wiek 57 lat, zajmowane stanowisko: kucharka, wykształcenie: zawodowe

Czas rozmowy 9:30 minut

Rozmowa nr 63 (Rozmowa współwłaścicielki kancelarii adwokackiej z sekretarką)

Opis sytuacji: Kancelaria adwokacka w Krakowie. Właścicielka rozmawia z sekretarką w sprawie współpracy z nową pracownicą sekretariatu oraz przekazuje sugestie dotyczące stylu zachowania i ubierania się sekretarki.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – kobieta , wiek 50 lat, zajmowane stanowisko: współwłaścicielka kancelarii adwokackiej
wykształcenie: wyższe

Podwładny – Kobieta, wiek 30 lat, zajmowane stanowisko: sekretarka wykształcenie: wyższe

Czas rozmowy 10:40 minut

Rozmowa nr 64 (Rozmowa przedstawiciela dyrekcji z centrali z doradcą klienta)

Opis sytuacji: Do filii sklepu ze sprzętem RTV i AGD w Krakowie przyjeżdża przedstawiciel dyrekcji z centrali. Ma zamiar skontrolować doradców klienta. Jest to wizyta niezapowiedziana. Kontrola polegała będzie na obserwowaniu doradcy klienta podczas pracy, a następnie na rozmowie z nim samym i ocenie wyników.

Charakterystyka rozmówców:

Przełożony – mężczyzna, wiek 43 lat, zajmowane stanowisko: przedstawiciel najwyższej w polskim oddziale firmy kadry kierowniczej – dyrektor, wykształcenie: wyższe

Podwładny – mężczyzna, wiek 37 lata, zajmowane stanowisko: doradca klienta, wykształcenie: średnie

Czas rozmowy 8:50 minut

Rozdział I

Komunikacja

w organizacji

1. Komunikacja jako proces. Modele komunikacji werbalnej

Komunikacja to termin, który w literaturze przedmiotu jest określany w sposób różnorodny. Dla przykładu odnosząc się do jednej z definicji można stwierdzić, że komunikacja to proces o charakterze dwustronnym, który sprowadza się do przekazywania informacji w postaci symbolicznej. Proces ten dokonuje się w określonym kanale lub kanałach komunikacyjnych pomiędzy nadawcą, a odbiorcą, co prowadzi do nawiązania kontaktu pomiędzy nimi (Stankiewicz, 1999: 44).

Według innej definicji stwierdza się, że jest to każdy stan, wydarzenie lub czynność, która wiąże się z ludźmi i została spowodowana celem przekazania informacji. W tym ujęciu komunikacja składa się z produkcji, konsumpcji jak również dystrybucji przekazywanych treści (Warner, 1999: 40). Z kolei inna definicja ujmuje komunikację, jako proces organizowania wiadomości dla nadania znaczenia pewnemu zjawisku (Morreale, Spitzberg, Barge, 2007: 31).

Odnosząc komunikację do problemu organizacji można przedstawić definicję U. Gros, zgodnie z którą jest to proces organizacyjny sprowadzający się do wymieniania informacji wewnątrz organizacji, jak również z jej otoczeniem (Gros, 1994: 69). Nadawca, który pragnie porozumieć się z odbiorcą, musi dostosować treść swojego przesłania do poziomu i umiejętności komunikacyjnych odbiorcy komunikatu. Prowadzi to do zrozumienia sensu przekazywanych wiadomości, a z drugiej strony do ograniczenia pojemności przekazywanych treści (Potocki, Winkler, Żbikowska, Warszawa, 2003).

Efekt ograniczenia niepewności, co do zrozumienia przekazywanego komunikatu można uzyskać dzięki odpowiednim zabiegom językowym, takim jak powtórzenia, konstrukcja zdań, dobór słów lub obrazów (Mikułowski-Pomorski, 1988: 73).

Kolejny element opisywanego procesu komunikacji to kanał, co do zasady jest on sposobem porozumiewania się pomiędzy nadawcą a odbiorcą. Główne kanały komunikacji to komunikowanie ustne, pisemne i wizualne (Weinstein, 1994: 331). Z reguły kanał wybiera nadawca. Należy jednak zaznaczyć, że dobór kanału komunikacji powinien wiązać się z cechami przekazywanych treści, łatwością dostępu do kanału, a także wagą przekazywanych komunikatów (Potocki, Winkler, Żbikowska, 2001:36).

Częścią składową procesu komunikacji jest także kodowanie. Jest to przekształcenie przekazywanych nadawcy treści za pomocą znanych mu symboli, jest to przekształcanie

myśli nadawcy w ciąg wyrazów lub pojedynczy wyraz. Z kolei dekodowanie wiąże się z przypisaniem przez odbiorcę przekazywanych mu treści znaczenia pojęciowego, co umożliwia zrozumienie otrzymywanych wiadomości (Morreale, Spitzberg, Barge, 2000: 34).

Treści przekazywane przez nadawcę odbiorcy mogą natrafić na zakłócenia nazywane szumami, które prowadzą do trudności w zrozumieniu przekazywanych treści, np. hałas, upał i inne czynniki środowiskowe. Zakłócenia mogą także powstawać w wyniku złego sposobu przekazywania treści, który obrał nadawca lub też na skutek określonej percepcji odbiorcy (Morreale, Spitzberg, Barge, 2000: 34).

Elementem procesu komunikacji jest również komunikat. Zostanie on zrozumiany wtedy, gdy będzie on przekazany do odbiorcy za pomocą znanych mu symboli. Każdy komunikat ma swój cel, może być nim proste przekazanie informacji, wezwanie do podjęcia określonego działania lub zaniechania pewnych działań. Natomiast sprzężenie jest reakcją odbiorcy na komunikat nadawcy i informuje ono tego ostatniego o tym, czy przesłany komunikat osiągnął swój cel (Rosa, 2009: 14).

W literaturze przedmiotu poświęconej problemowi komunikacji najczęściej wprowadza się dychotomiczny podział form procesu komunikowania: komunikację werbalną i komunikację niewerbalną oraz komunikację ustną i komunikację pisemną (Kasprzyk, Lizak, 2007: 7-9). Komunikacja ustna składa się z dwóch podstawowych elementów, którymi są mowa i słuchanie. Mowa opiera się na wykorzystaniu danego języka, jako środka komunikacji, dlatego o sposobie jej wykorzystania przesądza dobór słów, konstrukcja i budowa zdań, rodzaj używanego języka oraz kontekst, w którym operuje się danym językiem (Rosa, 2009: 14). Z. Brześkiewicz wyróżnił w procesie komunikacji kilka rodzajów słuchania, takich jak: słuchanie informacyjne, słuchanie oceniające, słuchanie empatyczne, słuchanie refleksyjne, słuchanie nierefleksyjne (Brześkiewicz, 1996: 155-186). Słuchanie informacyjne ma miejsce wtedy, gdy odbiorca chce zrozumieć dużą ilość różnorodnych informacji, ten rodzaj słuchania można wzbogacić poprzez zadawanie pytań, dokonywanie notatek oraz powtarzanie usłyszanych treści. Słuchanie oceniające znajduje zastosowanie, gdy w wyniku procesu komunikacji ustnej nadawca komunikatu chce nakłonić słuchającego do danego działania lub braku działania. Opisywany rodzaj słuchania można wzmocnić w wyniku analizy słów nadawcy oraz weryfikacji informacji zaprezentowanych przez niego. Słuchanie empatyczne zachodzi wtedy, gdy uczestnik procesu komunikacji prosi o pomoc, w takim przypadku efekt słuchania jest wzmacniany poprzez udzielenie rozmówcy poparcia lub dodania mu otuchy, pomocne może być także udzielenie porady. Słuchanie refleksyjne

sprowadza się zasadniczo do słownego reagowania na docierające do słuchacza komunikaty, ale odbiorca nie dokonuje oceny otrzymanych komunikatów. Słuchanie nierefleksyjne sprowadza się do ograniczonej reakcji na komunikaty docierające do odbiorcy. Najczęściej reakcją są typowe dźwięki wiążące się z aprobatą lub dezaprobatą na przykład „eee” lub „aha” i inne dźwięki tego rodzaju (Wajda 2003: 157-158).

Najważniejsze składniki aktywnego słuchania to słyszenie, rozumienie i pamiętanie (Burgoon, Hunsaker, Dawson, 1994; za Hołyst, 2009: 1041). Oznakami aktywnego słuchania mogą być krótkie zachęty (*Jasne; Oczywiście*), powtarzanie lub parafrazowanie wypowiedzi sprawcy (*Czy dobrze zrozumiałem – chce pan, aby...*), okazywanie współczucia (*Tak mi przykro*), trafne i łatwe do zrozumienia określanie przeżywanych przez sprawcę emocji (*Rozumiem pana niepokój*), przepraszenie (Tokarz, 2005: 223). Aktywne słuchanie w każdej sytuacji komunikacyjnej gra ważną rolę. Nie tylko w rozmowach przełożonego z podwładnym, ale i w rozmowach kwalifikacyjnych, w negocjacjach biznesowych, sytuacjach konfliktowych w organizacji, w sytuacjach kryzysowych.

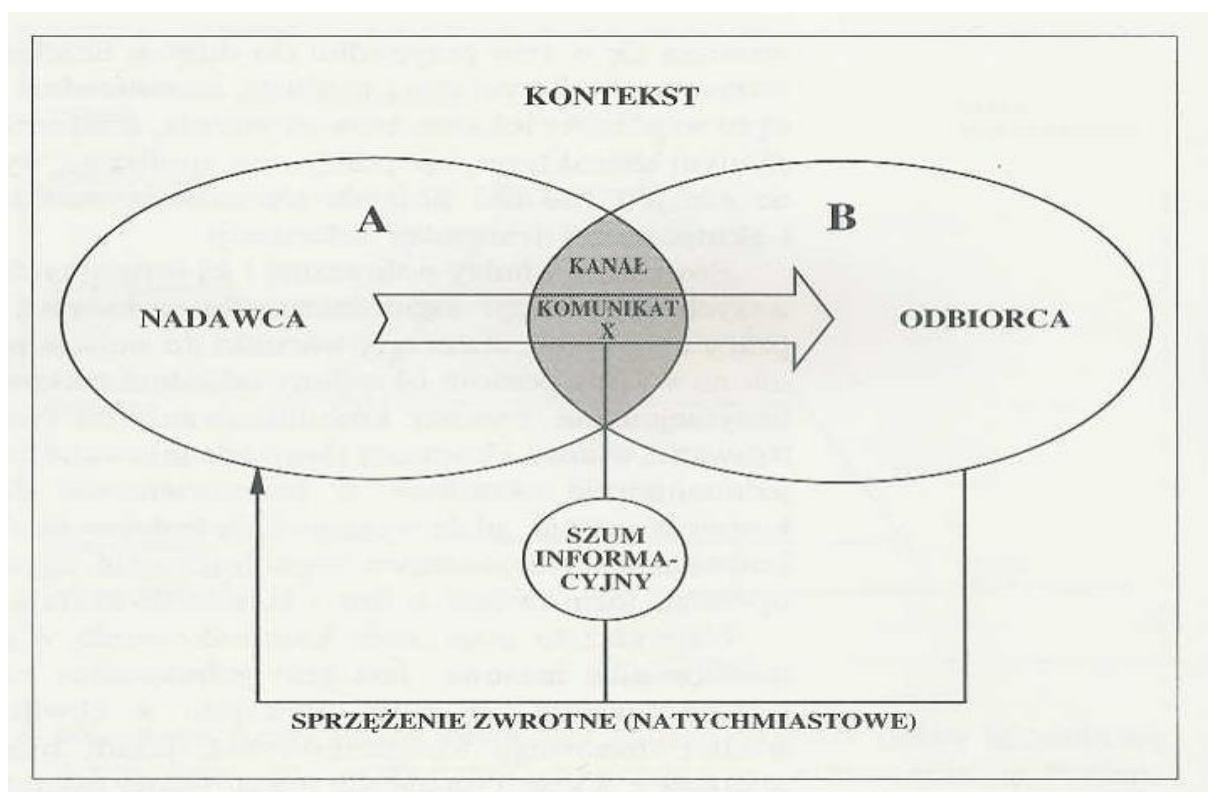
Rozróżnia się cztery poziomy słuchania. Poziom I to percepcja dźwięku, poziom II to koncentrowanie się na dźwięku (można na podstawie natężenia dźwięku orzec, czy samolot przybliża się, czy oddala), poziom III wiąże się z analizą dźwięku (słuchając kogoś, rejestrujemy treść wypowiedzi i możemy się do niej ustosunkować), natomiast poziom IV – to ocena uczuć rozmówcy (słuchanie empatyczne, nastawione na odczytywanie uczuć drugiej osoby) (Stempa, 2008: 82).

Wśród elementów procesu komunikowania się wymienić należy zatem następujące komponenty: uczestnicy procesu komunikowania się, kontekst, przekaz (komunikat), kanał, szумы i sprzężenie zwrotne. Proces wymiany komunikatów zachodzi między uczestnikami procesu komunikowania się, czyli między nadawcą i odbiorcą. Każdy uczestnik procesu komunikacyjnego jest *produktem swojego indywidualnego doświadczenia, uczuć, idei, a zatem komunikat wysyłany i odbierany nie mają takiego samego znaczenia, gdyż nastrojów, wykonywanych zajęć (zawodu), religii* (Dobek-Ostrowska, 2007: 15). Kontekst uwzględnia aspekt fizyczny, aspekt historyczny, psychologiczny i kulturowy, a zatem warunki procesu komunikowania się. Na przekaz (komunikat) składają się znaczenia (czyste idee i uczucia, istniejące w ludzkich umysłach, przekładane na znaczenia; symbole (słowa, sygnały niewerbalne, dźwięki, działania), kodowanie i dekodowanie, forma i organizacja). Droga przekazu komunikatu jest kanałem przekazu. Niezbędnym komponentem procesu porozumiewania się są szумы komunikacyjne. Szумы mogą mieć charakter zewnętrzny (związany z otoczeniem zewnętrznym procesu komunikowania się), wewnętrzny (uczucia i

predyspozycje psychiczne uczestników komunikatu) i semantyczny (nieprawidłowe użycie przez nadawcę znaczeń). Sprzężenie zwrotne jest reakcją odbiorcy na komunikat po odekodowaniu komunikatu (Dobek-Ostrowska, 2007: 15 – 17).

Jak zauważa Z. Nęcki *Komunikowanie interpersonalne to podejmowana w określonym kontekście wymiana werbalnych, wokalnych i niewerbalnych sygnałów (symboli) w celu osiągnięcia lepszego poziomu współdziałania* (Nęcki, 2000: 98). A zatem wyodrębnić można kod językowy z subkodami: fonologiczny (modele głosek); morfologiczny (tworzenie z fonemów większych znaczących całości); leksykalny (zbiór wyrazów w danym języku); syntaktyczny (reguły łączenia wyrazów we frazy i zdania); stylistyczny (budowanie dłuższych tekstów dzięki znajomości reguł danego języka). Kolejny kod to kod parajęzykowy (pośrednio związany z systemem językowym; modyfikuje znaczenie komunikatu): prozodyczny: akcent, intonacja, rytm oraz paraprozodyczny: ton głosu, brzmienie, tempo mówienia, a także pozajęzykowy mimiczny; gestowy; zapachowy; dotykowy, wzrokowy; aparycyjny, fizjologiczny; kontekstowy; proksemiczny; temporalny (Kaczmarek, 2003: 18).

Schemat komunikowania interpersonalnego przy niezbędnej obecności uczestników procesu komunikowania się można przedstawić za następująco:



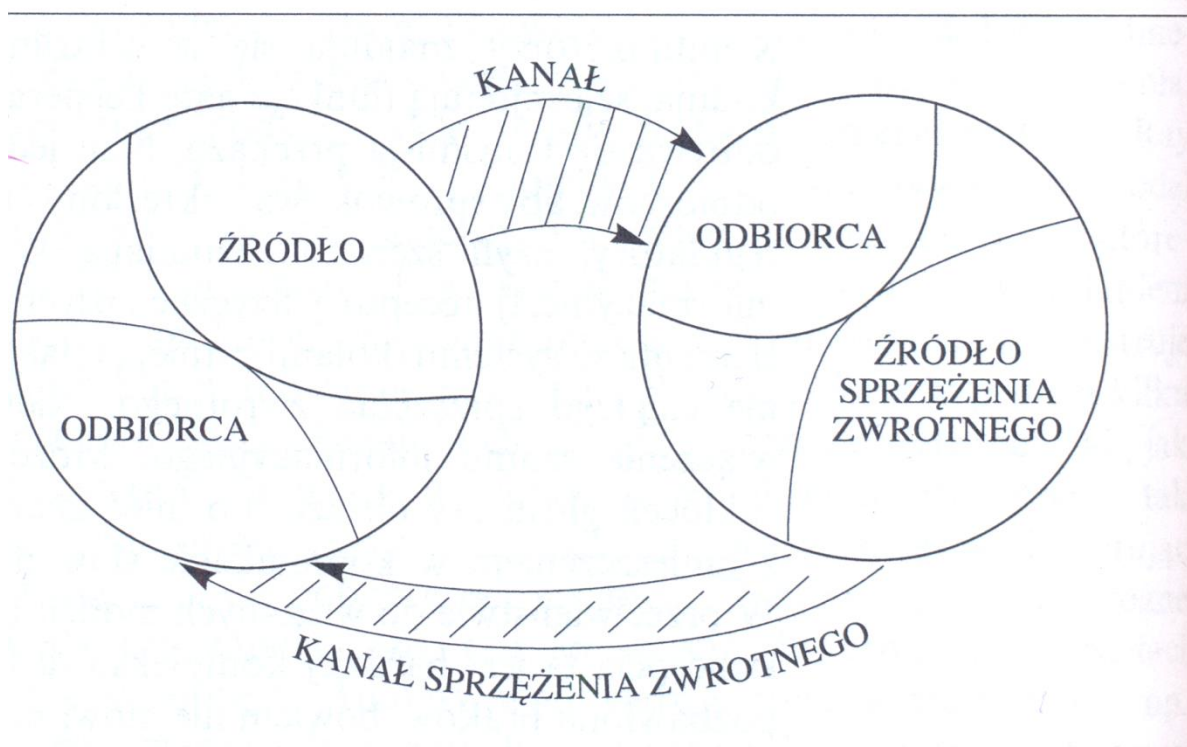
Rys. 1. Schemat komunikowania interpersonalnego (wg. Dobek-Ostrowska, 2007: 20)

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na model interakcyjny, który związany jest z rozwojem pragmatyki językowej, w tym teorii aktów mowy, analizy konwersacyjnej, socjolingwistyki, etnografii mówienia, kognitywizmu, lingwistyki międzykulturowej (Grabias, 1994; Hymes, 1972; Gumperz, 1982; Goffman, 1967, 2000). W centrum zainteresowania tego modelu znajduje się kompetencja komunikacyjna, zaś przedmiotem badań są relacje między uczestnikami procesu komunikacji. Zachowania werbalne traktowane jest jako jeden z aspektów porozumiewania się, gdyż komunikacja to proces wielokanałowy, który zachodzi w planie werbalnym, parawerbalnym i niewerbalnym.

W modelu interakcyjnym jednym z podstawowych jest pojęcie sytuacji, zespołu uwarunkowań fizycznych, tj. czasowych i przestrzennych, w jakich realizuje się określone zachowanie, a z drugiej strony powtarzającego się układu wszystkich komponentów interakcji w określonym czasie i przestrzeni (nadawców i odbiorców z pełnionymi przez nich rolami społecznymi i intencjami, które się wzajemnie przenikają) (Grabias, 1994: 255)⁵.

Poniżej przedstawiono schemat interakcyjnego modelu komunikacji:

⁵ Z modelem interakcyjnym związana jest również koncepcja E. Goffmana (2000) komunikacji jako teatru, w której podstawowymi pojęciami są: interakcja – wzajemny wpływ interlokutorów, występ – działalność uczestnika interakcji w danej sytuacji, scena – miejsce, gdzie odbywa się interakcja, kulisy – miejsce, gdzie tłumione są wrażenia, jakie działający chciałby wywrzeć, twarz, maska, rola – społeczny obraz własnej osoby.



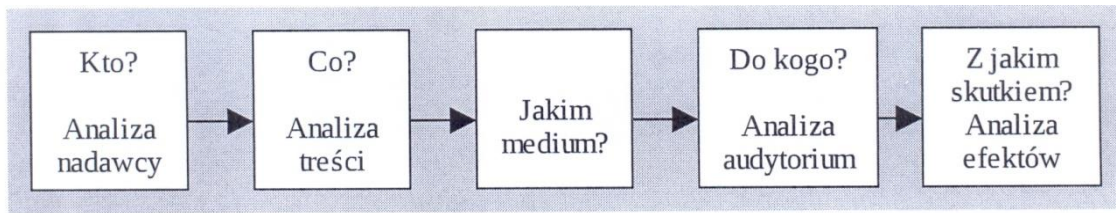
Rys 2. *Interakcyjny model komunikacji* (Dobek-Ostrowska, 2007: 108)⁶.

Nakłanianie odbiorców do podejmowania lub zaniechania określonych działań lub poglądów zawiera się w ramach komunikowania się jako procesu perswazyjnego. Na efekt wskazuje model zaproponowany przez H. Lasswella, uważanego za jednego z prekursorów badań nad teorią komunikacji w 1948 roku, wykorzystujący rozważania Arystotelesa. Model ten opiera się na złożonym pytaniu badawczym obejmującym elementy:

Nadawca - Treść - Kanał - Odbiorca - Wynik, tj. Kto mówi? Co mówi? Za pomocą jakich środków? Do kogo? Z jakim skutkiem?

Proces komunikowania jako akt perswazji składający się z pięciu składników.

⁶ Koła wskazują proces krążenia, podkreśla się w ten sposób wymienialność ról nadawcy i odbiorcy. Odbiorca w sprzężeniu zwrotnym staje się nadawcą, a cykliczność interaktywnego procesu komunikacji wynika z wymienności ról uczestników procesu komunikowania się.



Rys. 3. Składniki modelu komunikowania się w modelu H. Laswella (wg: Goban-Klas, 1999: 57)⁷.

Komunikacja niewerbalna to w istocie tak zwana mowa ciała. Według M. Hartley mowa ciała to zbiór niewerbalnych sygnałów wysyłanych i otrzymywanych przez ludzi w sposób świadomy lub nieświadomy. Sygnały te mają wpływać na wszystkie aspekty kontaktów pomiędzy ludźmi dokonujące się twarzą w twarz (Hartley, 2004: 7). Mowa ciała składa się z szeregu zróżnicowanych elementów, z których najważniejszymi są: mimika twarzy, gestykulacja, postawa ciała człowieka, wygląd zewnętrzny, dystans pomiędzy nadawcą, a odbiorcą, kontakty fizyczne, kontakt wzrokowy (Skrzypczak, 2008: 81 – 120). Podstawową cechą mimiki twarzy w komunikacji jest wyrażanie różnych emocji: radości, smutku, znużenia, złości, lekceważenia, zaskoczenia i innych i jest tym silniejsza, im silniejsze emocje wpływają na uczestnika procesu komunikacji. Gestykulacja jest przekazem wyrażanym za pomocą tułowia, ramion, dłoni, a także palców. Wiele gestów ma bardzo konkretne znaczenie, jak typowe potakiwanie lub przeczenie głową, ale szczególnie ważne są gesty rąk. Na przykład wyciągnięcie dłoni wierzchem ku górze w stronę rozmówcy jest wyrazem dominacji. Bardzo wymowny jest także gest polegający na zaciśnięciu pięści, który kojarzy się powszechnie z agresją (Thiel, 1992: 47 – 72). Ważne znaczenie ma także postawa ciała i wygląd zewnętrzny. Elementem mowy ciała jest także dystans pomiędzy komunikującymi się osobami. Dystans jest fizyczną odległością pomiędzy uczestnikami procesu komunikacji, która jest uzależniona od relacji łączących dane osoby. Wyróżnia się dystans intymny (od 0 do 45 cm), dystans osobisty (od 45 cm do 1,2 m), dystans społeczny (od 1,2 m do 3,6 m), dystans publiczny (powyżej 3,6 m) (Pease, Pease, 2007: 235-236). Mowa ciała obejmuje również kontakt fizyczny, np. uścisk dłoni, będący formą kontaktu fizycznego, która z jednej strony jest formą powitania, formą wyrażenia szacunku. Uścisk dłoni ma także szczególne znaczenie wtedy, gdy komunikujące osoby spotykają się

⁷ Model ten wskazuje jeden kierunek procesu komunikowania, jest więc wyłącznie modelem komunikowania masowego i jego linearność postrzegana jest jako wada tego modelu.

po raz pierwszy lub gdy nie utrzymywały osobistego kontaktu przez dłuższy czas (Goman, 2012: 164-167). Kontakt wzrokowy może być wykorzystywany się w dwóch celach. Po pierwsze po to, by okazać komuś zainteresowanie lub bliskość, po drugie spojrzenie może być także wykorzystane do wyrażenia dominacji nad inną osobą. Jeśli jedna z osób unika kontaktu wzrokowego, to może być postrzegana jako kłamca lub człowiek nieśmiały i wstydlivy⁸ (Morreale, Spitzberg, Barge, 2000: 184-185).

W ramach rozważań na temat komunikacji należałoby umieścić zagadnienie relacji pomiędzy stylem komunikowania się a kulturą (Hofstede, 2000). Wyróżnienie kultury wysokiego kontekstu (komunikacja jest wieloznaczna i niejasna) oraz kultury niskiego kontekstu (informacja jest formalna i jawna) wiąże się ze stosowaniem kryterium oceny kultury według typów komunikacji werbalnej. W kulturach charakteryzujących się wysokim stopniem unikania niepewności dąży się do zapewnienia potrzeby bezpieczeństwa, przestrzegania zasad zgodności i unikania odmiennych zachowań. W tych kulturach ceniona umiejętność odpowiadania na każde pytania i zasada zachowania twarzy. W kulturach charakteryzujących się niskim stopniem unikania niepewności, tolerancja dla sytuacji nowych i niejednoznacznych jest większa, dominuje styl prosty, wypowiedzi są krótkie, zwięzłe, jednoznaczne, precyzyjne, bez powtórzeń i długich opisów. Styl wyszukany dominuje w kulturach wysokiego stopnia unikania niepewności i charakteryzują go częste powtórzenia, metafory, porównania, wiele stopniowalnych przymiotników. Brak jednoznaczności komunikacji wynika z zasady zachowania twarzy. Natomiast styl konkretny wykształcił się na styku kultur prezentujących opisane style. Dużą rolę odgrywa nie tylko precyzja wypowiedzi, ale i stosowność doboru słów i zachowań. Z kolei styl bezpośredni oparty jest na jawności przekazu. Słowa precyzyjnie informują w nim o uczuciach i postawach nadawcy, znaczna jest tolerancja dla niepewności i odmienności zachowań, manifestacja indywidualizmu, nadawca jest ekspresyjny i asertywny. Styl pośredni charakteryzuje się dużą powściągliwością w wyrażaniu emocji. Ani postawa, ani zawartość komunikatu nie ujawnia zatem rzeczywistych uczuć i postaw nadawcy⁹. W kontekście wymiaru męskości i kobiecości odnotować należy, iż kultury męskie preferują aktywność, rywalizację, rozliczanie z efektów i podejmowanego ryzyka, a kultury kobiece – budowanie wspólnoty, bezpieczeństwo i utrzymywanie dobrej atmosfery w relacjach. W ramach stylu zadaniowego ujawnia się konkretność w wypowiedzi, a cel przekazywania komunikatu jest jasno postawiony oraz

⁸ W niektórych kulturach, na przykład w Japonii spojrzenie prosto w oczy drugiej osoby jest nie na miejscu, natomiast w Chinach opuszczone spojrzenie wiąże się z wyrażeniem szacunku.

⁹ Charakterystyczny jest dla kultur kolektywistycznych, biurokratycznych i konformistycznych, np. kultura japońska.

sprecyzowane zostają oczekiwania nadawcy wobec odbiorcy. Odnosi się on do kryterium indywidualizmu oraz wartości charakterystycznych dla kultur męskich. W stylu procesowym stereotyp zachowania wymaga tego, żeby nadawca nie wyrażał wprost celu i potrzeby komunikowania się, aby nie wywierać nacisku na odbiorcę¹⁰. Styl osobowy jest charakterystyczny dla kultur cechujących się indywidualizmem oraz małym dystansem władzy (egalitaryzmem), preferuje on niezależność i indywidualność nadawcy. W kulturach kolektywistycznych o dużym dystansie władzy i wysokim kontekście pojawia się styl kontekstowy. Dla stylu kontekstowego charakterystyczną cechą jest to, że sam charakter komunikatu oraz sposób mówienia zależą od pełnionych przez nadawcę funkcji społecznych, zawodowych i jego statusu. Komunikujące się strony mają tendencje do kodowania i odkodowywania informacji w sposób zależny od właściwego dla siebie stylu, a więc od kultury. Stąd jedną z barier komunikacyjnych w organizacji bywają różnice wartości, priorytetów i postrzegania otoczenia (Gielnicka, 2007: 80).

¹⁰ Wiąże się z kobiecością kultury organizacji lub społeczności, a więc dążeniem do konsensusu.

2. Pojęcie kultury organizacyjnej

Kultura organizacyjna to zestaw wartości, przekonań, zachowań, obyczajów i postaw, który pomaga członkom organizacji zrozumieć, za czym organizacja się opowiada, jak działa i co uważa za ważne (Griffin, 1996: 177). Natomiast E. Schein (1996) wskazuje, iż głównymi determinantami kultury organizacyjnej są, przyjęte za oczywiste, wiązki założeń i wartości uznawane przez większość członków organizacji. Zaznacza się przy tym hierarchia poziomów kultury organizacyjnej: artefakty (sztuczne wytwory kultury organizacyjnej, materialne i pozamaterialne, często przyjmujące postać symboli, mitów i rytuałów, np. wygląd zewnętrzny pracowników organizacji oraz relacje funkcjonujące w organizacji, a także stosowany język), normy i wartości, które określają, co można, a czego nie można robić, czego należy unikać, do czego dążyć, założenia kulturowe (stanowią trudne do wychwycenia i zrozumienia mega wartości, które są podstawą całej kultury).

E. Schein widzi kulturę organizacyjną przez pryzmat funkcji percepcyjnej, która umożliwia grupie przystosowanie się do warunków otoczenia i która związana jest z funkcją integracyjną. Dzięki kulturze pracownicy mogą identyfikować się z organizacją, budując porozumienie. Elementami stanowiącymi składniki konsensusu są: misja, wizja i strategia, cele organizacji, środki umożliwiające osiągnięcie celów np2: system zarządzania, tryb podejmowania decyzji, podział pracy, technologia i inne, kryteria oceny działania organizacji oraz założone strategie i metody korygowania działań sytuacjach nieprzewidzianych (Schein, 1985: 9). Czynniki pomagające ocenić stopień integracji kulturowej danej grupy pracowniczej są: zbudowanie wspólnego języka, określenie granicy grupy oddzielającej ją od otoczenia, stworzenie hierarchii wewnętrznej oraz zasad stratyfikacji społecznej wewnątrz grupy, utrwalenie się zasad, reguł i rytuałów regulujących stosunki między członkami grupy, uzgodnienie kryteriów rozdzielania kar i nagród, przyjęcie wspólnej ideologii pozwalającej uzasadniać stosunek członków grupy do samej organizacji oraz panujących w niej reguł (Schein, 1996: 50).

Ujmując kulturę organizacyjną jako tożsamość organizacji, trzeba sobie zdać sprawę, iż tożsamość to pewne cechy organizacji, które odróżniają ją od innych. Źródłem tych cech jest sama organizacja. Dzięki tym cechom członkowie organizacji utożsamiają się z nią, a ludzie spoza organizacji potrafią odróżnić ją od innych.

G. Hofstede stwierdza, iż kultura organizacyjna obejmuje całość zjawiska (holistyczność), jest w pewnym stopniu wynikiem przeszłych wydarzeń w organizacji

(zdeteminowanie historyczne kultury organizacyjnej), jest powiązana z przedmiotami badań antropologicznych (rytuały, symbole), powstaje i jest podtrzymywana przez grupę ludzi (kultura organizacyjna jako twór społeczny), związana z czynnikiem ludzkim w organizacji, często wykorzystywana w tzw. miękkim zarządzaniu i jest trudna do zmiany (Hofstede, 2000: 266 – 267).

Kultura organizacyjna służy integracji członków organizacji. Funkcja integracyjna jest jej podstawową funkcją wewnętrzną. Wyraża się ona we wspólnym dla wszystkich lub większości członków organizacji sposobie myślenia, postrzegania świata, wspólnych wartościach czy uczuciach. Dzięki temu kultura organizacyjna daje swoim członkom nie tylko poczucie wspólnoty, ale i odrębności od innych organizacji. Wyróżnić można sześć funkcji kultury organizacyjnej, które składają się na wewnętrzną integrację (Schein, 1989:61). Przede wszystkim kultura organizacyjna oferuje wspólny język i aparat pojęciowy. Członkowie jednej kultury z czasem tworzą swój własny kod językowy, czasami nawet całkiem nowe zwroty zrozumiałe tylko dla nich. Znajomość i używanie języka wskazuje na przynależność do konkretnej grupy, a także wzmacnia identyfikację z tą grupą. Często nieporozumienia w ramach komunikacji pionowej, między „górami” a „dołami” organizacji wynikają z tego, że „góra” nie jest w stanie mówić prostym, potocznym językiem i skutkiem tego komunikacja pionowa nie jest efektywna. Kultura organizacyjna definiuje granice grupy, a zatem wskazuje na to, kto jest jej uczestnikiem, a kto nie. Wyznacza także kryteria przyjęcia do grupy bądź odrzucenia z niej. W kulturach otwartych jej członkowie kontaktują się chętnie z osobami z zewnątrz, a w kulturach zamkniętych, aby zostać przyjętym do organizacji i zaakceptowanym w niej należy spełniać specjalne wymagania. Kultura organizacyjna określa, w jaki sposób można zdobyć władzę i autorytet w organizacji. Przyczynia się tym samym do utrzymywania ładu w organizacji i pozwala uniknąć konfliktów na tle władzy czy zachowań agresywnych. Kultura organizacyjna wyznacza kryteria nagradzania i karania. Stanowi zatem podstawę do oceny zachowań ludzi. Zaspokaja także potrzeby bezpieczeństwa i afirmacji ludzi, którzy w niej uczestniczą. Kultura reguluje stosunki międzyludzkie na tle relacji przyjaźni czy miłości. Poza tym tworzy specyficzną ideologię czy „religię”. Oznacza to, iż kultura tłumaczy wszelkie niewyjaśnione, dziwne zdarzenia. W ten sposób owe zdarzenia nabierają sensu, a ludzie w organizacji pozbywają się lęku i niepewności.

Typologię funkcji, jakie spełniają kultury w organizacjach stworzyli H. Steinmann i G. Schreyögg (1995, 428 - 430). Do funkcji oznaczonych przez badaczy należą: ukierunkowanie działań przez redukcję złożoności; sprawna sieć komunikacyjna; przyspieszone wdrażanie

planów i projektów; małe nakłady na kontrolę; silna motywacja i lojalność; stabilność i niezawodność.

Kultura kształtuje zarówno sposób myślenia, jak i zachowania jej uczestników. Kultura organizacyjna dostarcza gotowych interpretacji zdarzeń, przez co zwalnia od poczucia niejasności i niepewności. Dzięki niej ludzie o różnych indywidualnych cechach i dążeniach współpracują dla osiągnięcia wspólnego celu. Dla tych, którzy należą do danej kultury organizacyjnych, charakterystyczny jest specyficzny sposób porozumiewania się. Chodzi zatem o wyodrębnienie warunków sprawnej sieci komunikacyjnej. Skoro bowiem składnikami kultury są symbole i zwroty zrozumiałe tylko dla jej uczestników, a także specyficzne metody i rytuały związane z porozumiewaniem się, komunikacja wewnątrz organizacji upraszcza się, ponieważ ludzie mówią wspólnym językiem. Członków kultury organizacyjnej charakteryzuje jednomyślność w podejmowaniu decyzji, ponieważ kultura organizacyjna zawiera w sobie elementy wspólne członkom organizacji. Wdrażane są także plany zgodne z założeniami kultury organizacyjnej, gdyż gwarantuje ona poparcie wszystkich lub większości ludzi w organizacji. Kontrola formalna nie jest potrzebna, gdyż nierespektowanie wskazówek w organizacji o silnej kulturze spotkać się może z presją i sankcjami społecznymi. Ponadto poczucie wspólnoty, również oparte na kulturze, wzbudza w ludziach lojalność. Kultura stabilizuje rzeczywistość organizacyjną determinując przewidywalne zachowania ludzi.

Ponieważ kultury organizacyjnej nie da się oddzielić od organizacji, to warunkuje ona wszystkie zachowania członków organizacji, obejmuje wzory zachowań, strukturę władzy, komunikację, wartości, normy.

3. Formy komunikowania się wewnątrz organizacji

Tak w przedsiębiorstwach jak i w różnego rodzaju instytucjach informacje przekazywane są drogą formalną. Droga ta pokrywa się z zależnościami hierarchicznymi, które są skutkiem przyjęcia określonego kształtu struktury organizacyjnej właściwego dla danej organizacji. Komunikacja formalna przebiega w dwóch kierunkach, w kierunku pionowym (pionowo w dół, pionowo w górę) oraz w kierunku poziomym (Zalewska-Turzyńska, 20120: 141).

Komunikacja pionowa biegnie pomiędzy różnymi stanowiskami i komórkami organizacyjnymi, które znajdują się na innych szczeblach struktury organizacyjnej danego

podmiotu. W ramach tego kierunku komunikacji formalnej wyróżnia się kierunek pionowo w dół (Hamilton, 2011: 61), którego cechą jest to, że inicjują ją kierownicy różnego szczebla i najczęściej wiąże się ona z wydaniem polecenia służbowego lub przekazaniem informacji towarzyszących temu poleceniu. Charakteryzowany rodzaj komunikacji odznacza się tym, że często odbywa się w formie pisemnej tradycyjnej lub elektronicznej. Typowe komunikaty związane z tym rodzajem komunikacji formalnej wiążą się z instrukcjami służbowymi, wyjaśnieniem uzasadniania wykonania danego polecenia, oficjalnymi procedurami lub zasadą oceny wykonania polecenia przez adresata (Katz, Khan, 1979). Z kolei komunikacja pionowa w górę obejmuje wszystkie te komunikaty, które przesyłane są przez pracowników do ich przełożonych, najczęściej komunikat taki trafia do bezpośredniego przełożonego danego pracownika, a jeśli ma on odpowiednią wagę, to wtedy w oryginalnej postaci lub po przetworzeniu wędruje on wyżej do kierownictwa średniego lub najwyższego szczebla. Charakterystycznymi komunikatami dla tego typu kanału wymiany informacji są raporty i sprawozdania, wnioski i sugestie związane ze sposobem funkcjonowania danej organizacji, mogą to być także różnego rodzaju przemyślenia i odczucia na temat stosunków panujących w przedsiębiorstwie (Hamilton, 2011: 64).

Komunikacja pionowa w górę odznacza się dwoma charakterystycznymi cechami. Po pierwsze jest ona mniej dokładna, po drugie jest z reguły szybsza od komunikacji pionowej w dół. Niższa dokładność informacji wynika z tego, że pracownicy w kontaktach z przełożonymi wykazują tendencję do ukrywania pewnych informacji wtedy, gdy na przykład ujawnienie pewnego rodzaju informacji może postawić ich w niekorzystnym świetle, czasami zjawisko to może prowadzić nawet do ukrywania pewnej wiedzy przed kierownikiem. Możliwa jest także taka sytuacja, w której nadawca komunikatu będzie upiększał lub poprawiał informacje po to, by wykazać się wysoką skutecznością w opinii przełożonego (Griffin, 1996: 601). Zjawisko to wynika z opisanego już wcześniej problemu filtrowania informacji. Z kolei większa szybkość tego wariantu komunikacji formalnej wiąże się z tym, że przełożony zgłaszający zapotrzebowanie na dany komunikat może wywierać presję na pracownika, by szybko wykonał on polecenie. Jest rzeczą oczywistą, że możliwości szeregowego pracownika w tym obszarze są w znaczący sposób ograniczone.

Komunikacja pozioma przebiega ona pomiędzy osobami lub komórkami organizacyjnymi, które znajdują się na tym samym szczeblu w strukturze organizacyjnej przedsiębiorstwa i dotyczy koordynacji działań, jak również wspólnego rozwiązywania problemów organizacji. Z tego też względu najczęściej komunikacja pozioma większe znaczenie ma w przypadku kierowników średniego i niższego szczebla, niż w odniesieniu do

pracowników szeregowych, którzy są najczęściej odpowiedzialni za stosunkowo proste zadania i obowiązki. Pracownicy szeregowi z reguły korzystają z komunikacji poziomej z własnej woli, w celach doradczych lub konsultacyjnych i innych (Zalewska-Turzyńska, 2012: 143).

W literaturze przedmiotu wyróżnia się jeszcze komunikację skośną, czyli rzadkie rozwiązanie polegające na stworzeniu komunikacji formalnej pomiędzy pracownikami różnego szczebla niepokrywającej się z hierarchią służbową. Stosowana jest ona wtedy, gdy zawodzi komunikacja pionowa i pozioma.

Ze względu na wykorzystywane techniki, wśród narzędzi komunikowania wewnętrznego można wyróżnić: techniki werbalne, pisemne, wizualne oraz multimedialne. Do technik werbalnych zalicza się: instruktaż indywidualny, instruktaż zespołowy, spotkania personelu, narady, obchód miejsca pracy, radiowęzeł, telefoniczne linie specjalne. Do technik pisemnych zaliczyć można: czasopismo firmowe, gazetkę zakładową, biuletyn, *direct mail* – listy do pracowników, raporty roczne dla personelu, konkursy wniosków usprawniających. Natomiast do technik wizualnych należą: telewizja, video, wystawy, a do technik multimedialnych – telekonferencje i wideokonferencje, pokazy i prezentacje, wydarzenia specjalne, spotkania integracyjne (Szymańska, 2004).

Obecnie praktycznie w każdej organizacji wykorzystuje się techniki komunikacji związane z sieciami elektronicznymi: poczta elektroniczna, strona internetowa, video konferencje i czaty (Budzyński, 2002: 82). Kolejną techniką komunikacji z pracownikami są instrukcje pisemne, których odmianą są memoranda, czyli polecenia oraz zalecenia służbowe wiążące się z postępowaniem pracownika w danej sprawie lub określonych okolicznościach (Budzyński, 2002: 133). Należy wspomnieć także o korespondencji okolicznościowej przybierającej postać listu wysyłanego do pracownika z okazji określonego stażu pracy w przedsiębiorstwie lub awansu. Tradycyjną techniką komunikacji z pracownikami jest tablica ogłoszeń, na której zamieszcza się oficjalne powiadomienia i komunikaty. Odnaleźć tam można także materiały edukacyjne lub wycinki prasowe, gratulacje dla załogi lub pojedynczego pracownika (Black, 2005: 144). W dużych organizacjach techniką komunikacji z pracownikami jest również radiowęzeł, który jest wykorzystywany do nadawania drogą radiową komunikatów dla pracowników (Żbikowska, 2005: 149). W komunikacji z pracownikami wykorzystuje się także infolinie nazywane także liniami telefonicznymi. Związane są z nagrywaniem określonych komunikatów związanych z funkcjonowaniem organizacji, które mogą zostać odsłuchane przez pracownika przedsiębiorstwa wtedy, gdy

zainicjuje on połączenie telefoniczne z określonym numerem telefonu (Budzyński, 2002: 134).

Wśród technik komunikacji z pracownikami można wyróżnić skrzynkę życzeń i zażaleń. Jest to bardzo prosta, ale skuteczna technika polegająca na gromadzeniu uwag, jakie dani pracownicy chcą przekazać kierownictwu w sposób anonimowy. Inną techniką komunikacji z pracownikami są ankiety pracownicze. Technika ta polega na okresowym lub sporadycznym zasięgnięciu opinii pracowników w kwestii danego problemu lub problemów (Potocki, 2001: 27). Wreszcie technika bezpośrednich spotkań z pracownikami w miejscu pracy, jest specyficznym sposobem postępowania kierownictwa organizacji. Opisywana technika sprowadza się do odwiedzania szeregowych pracowników lub kierowników niższego szczebla w celu nawiązania bezpośredniej komunikacji i pozyskania informacji u samego źródła. Jednocześnie technika ta wpływa pozytywnie na morale pracowników, gdyż spotkania takie odbywają się z reguły w miłej atmosferze (Żbikowska, 2005: 149). W każdej organizacji niezależnie od tego czy jest to organizacja komercyjna lub niekomercyjna funkcjonuje komunikacja nieformalna, która sprowadza się do świadomego wykorzystania pogłosek lub plotek przy użyciu sieci informacyjnej (Potocki, 2001: 36). Sieci tego rodzaju mogą być bardzo pomocne w zarządzaniu organizacją, ponieważ ich cechą jest to, że informacja przemieszcza się w nich szybciej niż w sieciach formalnych. Oprócz tego sieci takie można również wykorzystać do powiadomienia konkretnej osoby o danym fakcie, do przeprowadzenia kontrolowanego przecieku lub po prostu do wysłania określonego przez nadawcę komunikatu. Komunikaty krążące w sieciach nieformalnych cechują się stosunkowo wysoką autentycznością, badania przeprowadzone w USA wskazują, że informacje te mogą być trafne w przedziale od 75-95% (Griffin, 1996: 602).

4. Rola efektywnej komunikacji w procesie kształtowania kultury organizacyjnej

Efektywna komunikacja między ludźmi, warunkująca dobrą współpracę w ramach organizacji zależy od poziomu umiejętności komunikacyjnych, podobieństw w postawach, wykształceniu, ale również od podobnej percepcji i doświadczeń, które niejako gwarantuje kultura organizacyjna. Kultura organizacyjna kształci charakterystyczne dla siebie wzorce i normy, w tym wzorce i normy komunikowania się – wspólne treści, taka sama percepcja zjawisk, podobny sposób doboru słów i komunikowania się (Gielnicka, 2007: 94). W relacjach interpersonalnych szczególnie istotne jest motywowanie przez komunikację w celu tworzenia warunków zachęcających pracowników do wyrażania myśli, zgłaszania

pomysłów, propozycji, uważnego wysłuchiwanie podwładnych, diagnozowania i usuwania barier komunikacyjnych w trybie natychmiastowym, udzielania informacji zwrotnej. Informacje zwrotne mogą być udzielane w sposób konstruktywny i niekonstruktywny. Informacje zwrotne udzielone w sposób konstruktywny opisują uczucia nadawcy, dotyczą konkretnych zachowań rozmówcy, dotyczą negatywnych i pozytywnych konsekwencji zachowań odbiorcy, są przekazywane przez ich autora, są podawane zaraz po zachowaniach, jakich dotyczą oraz dotyczą właściwości odbiorcy, które może zmienić. Natomiast informacje zwrotne udzielone w sposób niekonstruktywny: dotyczą ogólnych właściwości rozmówcy, wyrażają oceny, rady, zalecenia nadawcy, dotyczą tylko pozytywnych lub tylko negatywnych konsekwencji zachowań odbiorcy, są przekazywane przez osoby trzecie, są podawane z opóźnieniem w stosunku do wydarzeń, jakich dotyczą, dotyczą właściwości odbiorcy, których nie może zmienić (Gielnicka, 2007: 95).

Jakość komunikowania w organizacji wywiera wpływ na motywację pracowników i ich zadowolenie z pracy, na ich zaangażowanie i energię, na ich wydajność i efektywność. Ludzie reagują na klimat organizacji, zaś głównym czynnikiem, od którego to zależy, są wartości w organizacji i style kierowania menedżerów. Należy wszystkich zachęcić nie tylko do komunikowania się we wszystkich kierunkach, ale i do słuchania, do wykorzystywania sprzężeń zwrotnych. Pracownicy pragną być informowani na bieżąco o różnych sprawach, zwłaszcza dotyczących wykonywania zadań, kształtowania warunków pracy i płacy, awansów, a także przyszłości przedsiębiorstw. Świadomość, że kierownictwo jest z nimi, i stara się im pomóc, pozwala stworzyć klimat zaufania i otwartości. (Gielnicka, 2007: 96).

Do jednych z ważniejszych narzędzi komunikacji zalicza się rozmowę bezpośrednią, ponieważ jest ona elementem motywacji – sposobem na budowanie zaangażowania, przekazywania wzorów zachowań, postaw, wartości i norm pożądanych przez kierownictwo organizacji. Firmy jednak zbyt rzadko wykorzystują to narzędzie. Przyczyny takiego stanu rzeczy mogą być zarówno obiektywne (duża liczba pracowników), jak i subiektywne (strach przed konfrontacją, brak umiejętności komunikowania się). Szczególnym przypadkiem rozmowy bezpośredniej jest rozmowa informacyjna. Innym narzędziem są godziny konsultacji zarządu (Gielnicka, 2007: 99).

Rozważania na temat roli nadawcy i odbiorcy w akcie mownym należałoby rozpocząć od charakterystyka takich czynników sytuacyjnych jak czynnik czasoprzestrzenny, miejsce

akcji oraz relacji, w jakiej znajdują się względem siebie nadawca i odbiorca¹¹. Uwzględniając czynniki czasoprzestrzenne wyróżnia się komunikację bezpośrednią (*face-to-face*), jednorodną pod względem czasu i przestrzeni oraz komunikację na odległość, np. podczas rozmowy telefonicznej (jedność czasu, ale dystans przestrzenny). W przypadku czynnika konstelacyjnego, związanego z liczbą rozmówców, w typie rozmowy *diada* bierze udział dwóch rozmówców, rozmowy zbiorowe prowadzone są zaś w grupach większych. Kolejny czynnik to stopień „upublicznienia” komunikacji (prywatna, niepubliczna, częściowo publiczna, publiczna). Ostatni z czynników dotyczy stopnia znajomości partnerów interakcji (nieznajomy, zaledwie znajomy, znajomy, bliski znajomy, zaprzyjaźniony)

Rozmowa jako forma interakcji jest przedmiotem zainteresowania dyscyplin, które badają społeczne zachowanie człowieka, w tym językoznawstwa (socjolingwistyki, psycholingwistyki i pragmalingwistyki), ale i psychologii i psycholingwistyki. Należy w tym miejscu przytoczyć definicję rozmowy J. Bobryka (1995:58): *Rozmowa jest czynnością wykorzystująca kompetencję komunikacyjną (nie tylko kompetencje lingwistyczną), zachowaniem przebiegającym w obecności i przy współudziale innego człowieka, jest ona zarówno czynnością, polegającą na przesyłaniu i odbieraniu językowych komunikatów, jak i specyficznym rodzajem interakcji pomiędzy ludźmi mającym na celu najczęściej uregulowanie lub podtrzymywanie pożądanых relacji z innymi ludźmi, pośrednie osiągnięcie pewnych praktycznych celów, zmianę sytuacji rozmawiających, czasem rozwój psychiczny uczestników rozmowy.*

M. Kita za R. Vionem wymienia takie cechy rozmowy, jak symetryczny stosunek ról, zdecydowana dominacja współpracy nad współzawodnictwem, cel wewnętrzny (nastawienie na kontakt i potwierdzenie związków społecznych), nieformalność funkcjonowania (Kita, 1999: 127), jednak rozmowa może również wystąpić w sytuacji, kiedy role nie są symetryczne, w sytuacji oficjalnej, kiedy cel jest zewnętrzny. Rozmowa jest realizowana w bezpośrednim kontakcie uczestników. W kontakcie typu *face to face* uczestnicy rozmowy są blisko siebie, w zasięgu wzroku i słuchu, przy tym następuje zamiana ról nadawczo-odbiorczych (Taras, 2003: 39). Oprócz rozmów nieoficjalnych: prywatnych, potocznych, spontanicznych, toczących się na dowolny temat, często zmieniany w czasie trwania rozmowy, wyróżnia się – na co wskazano już wcześniej – inny wariant. Są to rozmowy

¹¹ O uwarunkowaniach aktów mownych, wśród których znalazły się *setting* (czynniki czasowe, przestrzenne i sytuacyjne), symetria komunikacyjna, presupozycje, *felicity conditions* (warunek fortunności aktów mownych), efekt perlokucyjny (Prokop, 2010: 14 – 40).

służbowe, zinstytucjonalizowane, determinowane oficjalnym kontaktem rozmówców oraz ich nierównorzędną rangą (Taras, 2003: 40). Najczęściej zakres rozmowy jest przemyślany, są to rozmowy sformalizowane. Rozmówcy starają się mówić oprawnie, dbają o formę wypowiedzi, respektują normy językowe. Zakres tematyczny rozmowy może zostać wcześniej zaplanowany, jednak jej dialogowy charakter oraz zmienność ról nadawczo-odbiorczych nadaje rozmowie odcień spontaniczności i elementu zaskoczenia odbiorcy.

5. Asymetria / symetria komunikacji

Interpretacja zachowania językowego uczestników komunikacji wymaga rozróżnienia definicji władzy i asymetrii. Władza rozumiana jest jako zdolność jednych uczestników procesu komunikowania się do kontrolowania innych w kwestii treści komunikatów, pełnionych ról oraz relacji między uczestnikami. Asymetria wyraża się poprzez różny status społeczny rozmówców, zróżnicowaną pozycję w hierarchii społecznej, zróżnicowany podział wiedzy. Różnice w hierarchii społecznej odzwierciedlane są np. w relacjach lekarz – pacjent, rodzic – dziecko, sędzia – świadek, profesor – student, przełożony – podwładny. Przełożony, stojący wyżej w hierarchii społecznej może wydać polecenia podwładnemu (Brown, Levinson, 1978: 77). Asymetria językowa zaznacza się np. poprzez wybór strategii grzeczności pozytywnej lub negatywnej przez przełożonego, przy tym podwładny stosuje strategię grzeczności negatywnej.

Do wyrażania relacji między uczestnikami interakcji służą formy adresatywne. W relacji asymetrycznej osoba stojąca wyżej w hierarchii może stosować formę familiarną „ty”, a osoba jej podporządkowana formą grzecznościową „pan / pani”. W relacji pionowej ma miejsce relacja hierarchii oparta na różnicy w statusie rozmówców, z których jeden zajmuje pozycję dominującą, a drugi podporządkowaną (relacja asymetryczna) lub na braku tej różnicy (relacja symetryczna). Zwracając się do partnera komunikacji z użyciem zaimka „my” mówiący manifestuje przynależność do grupy odbiorcy. Wyraz „my” wskazuje na wspólnotę osób liczby pojedynczej: albo pierwszej i drugiej, albo pierwszej i trzeciej, która znajdują się poza rozmową. Może także wskazywać na wspólnotę osób pierwszej, drugiej i trzeciej razem wziętych (Łysakowski, 2005: 41). Są to odpowiednio formy „my” inkluzywnego, „my” ekskluzywnego¹² oraz „my” jednoczącego.

¹² „My” ekskluzywne stawia nadawcę w opozycji do odbiorcy. W tekstach propagandowych: „my” jest wyłącznie inkluzywne. Ma obejmować tych, którzy mówią i tych, do których się mówi (Łysakowski, 2005: 41).

Poczucie własnej wartości odpowiada stosowanemu w literaturze pojęciu twarzy. O metaforze twarzy pisał E. Goffman (1967). Pojęcie twarzy jest wyobrażeniem nakreślonym przez siebie poprzez pojmowanie aprobowanych społecznie atrybutów (Goffman, 1967: 5). E. Goffman posługuje się w badaniach relacji interpersonalnych metaforą twarzy, która znana jest wielu kręgom kulturowym. Na przykład w języku polskim metafora ta występuje w wyrażeniach *zachować twarz* ‘pozostać wiernym swoim zasadom, przekonaniom w trudnej sytuacji, wymagającej zajęcia stanowiska’, *stracić twarz* ‘stracić szacunek u ludzi’ itd. Metafora twarzy nazywana jest też w literaturze przedmiotu jako *image*. Pojęcie *stracić twarz* oznacza *ukazywanie niewłaściwej twarzy, bycie bez twarzy lub bycie zawstydzonym przez kogoś* (Goffman E. 1967: 9). W tym miejscu należy zaznaczyć istnienie twarzy pozytywnej i negatywnej. *Twarz pozytywna* dotyczy uznania przez innych własnej pozytywnej wartości, potrzeby każdego do potwierdzenia swojego *ja*, *twarz negatywna* odnosi się do obrony własnej wolności i działania, respektowania przez innych osobistych zachowań, próśb i życzeń, potrzeby *własnego terytorium*, prawa do samookreślenia i obrony tego terytorium, wolności w jego obrębie. Akty zagrożenia twarzy pozytywne są działaniami mówiącego, wskazującymi na to, że nie zamierza respektować potrzeby przynależności słuchającego, jego uczuć i pragnień. Są to akty krytyki, ośmieszenia, skargi czy sprzeciwu, wszelkie oznaki braku współpracy (np. przerywanie i okazywanie nieuwagi oraz braku zainteresowania tematem), stosowanie zwrotów adresatywnych ze wskazaniem swojego statusu i statusu partnera. Akty zagrożenia twarzy negatywnej to akty naruszające wolność i niezależność słuchającego, np. prośby, rozkazy, rady groźby. Natomiast wśród aktów zagrażających twarzy negatywnej wyróżnić można podziękowania, przyjmowanie podziękowań, tłumaczenia, wymówki, a wśród aktów zagrażających twarzy pozytywnej – przeprosiny, przyjmowanie komplementów, przyznanie się do winy lub odpowiedzialności.

Komunikacja charakteryzuje się symetrycznością, gdy nadawca i odbiorca posiadają te same prawa i obowiązki. W akcie komunikacji prawo jest związane z oczekiwaniem, by partner udzielił nam informacji o zewnętrznych stanach rzeczy zgodnie ze swoją wiedzą. Można jednak postawić pytanie, kiedy wiedza ta zostaje faktycznie wykorzystana, gdyż nie zawsze wiedza ta poddaje się zewnętrznej weryfikacji. Nadawca ma prawo oczekiwać, wyrażając akt mowy dyrektywny, aby odbiorca wykonał wyrażoną w propozycji czynność, a w sytuacjach, kiedy konieczne jest rozpatrzenie omawianego tematu z różnych punktów widzenia – zaprezentował swój punkt widzenia (Prokop, 2010: 15). Obowiązkiem partnera w akcie komunikacyjnym jest udzielenie żądanej informacji zgodnie z jego wiedzą, a także

wykonanie wyrażonej w dyrektywnym akcie mowy czynności lub też powstrzymanie się od wykonania tej czynności. Chodzi tutaj także o kooperację z partnerem w kwestii wypracowania istotnej dla partnera lub dalszego przebiegu dyskursu informacji (Prokop, 2010: 16).

Z asymetrią komunikacyjną mamy do czynienia, kiedy jeden z partnerów posiada więcej praw niż obowiązków. Dzieje się tak w komunikacji instytucjonalnej: w szkole, urzędzie, w zgromadzeniach zakonnych (Prokop, 2010: 16). W ramach komunikacji asymetrycznej, jeden z partnerów wprowadza innych w błąd, świadomie lub nieświadomie. Parametrami opisującymi symetrię komunikacyjną jest liczba wypowiedzi danego uczestnika dialogu lub polilogu, gdyż świadczy ona o zamiarze podtrzymania rozmowy. Jest z tym związane stopniowe włączenia do rozmowy kolejnych zakresów tematycznych, wyższy stopień informatywności wypowiedzi (np. poprzez podawanie komentarzy do kwestii innych uczestników, komentowanie własnych replik). Jeśli rozmówca częściej zabiera głos – to realizuje większość występujących w dialogu aktów inicjatywnych, które przyczyniają się do dalszego rozwoju interakcji. W komunikacji symetrycznej występuje równomierny udział wszystkich partnerów w zakresie wprowadzania nowych tematów do rozmowy (Prokop, 2010: 16).

Kolejnym czynnikiem determinującym symetrię komunikacyjną jest wiek (Prokop, 2010: 17), np. asymetryczna jest komunikacja dorosłego z dzieckiem, kiedy dorosły realizuje inicjatywne akty mowne w niektórych fragmentach polilogu kilkakrotnie. Skrajna asymetria komunikacji występuje w czasie przesłuchania w sytuacji przymusu (śledztwo policyjne). Inny rodzaj asymetrii komunikacyjnej to nierówność partnerów wynikająca z dysproporcji kompetencji w zakresie omawianego tematu, np. komunikacja między lekarzem a pacjentem., komunikacja w szkole między nauczycielem i uczniem, komunikacja między fachowcem - rzemieślnikiem a klientem. W rozmowach służbowych to zwierzchnik odgrywa rolę decydującą i wywiera decydujący wpływ na przebieg interakcji.

Zmiana symetrii komunikacyjnej może być powodowana przez typ aktu mownego i związaną z nim chwilową nierówność statusu partnerów (lokalna asymetria komunikacyjna), czy też przez zawartość propozycyjną realizowanych aktów mownych (Prokop, 2010: 18). I. Prokop zaznacza, iż czynnik „*pleć*” nie został do tej pory wystarczająco zbadany (Prokop, 2010: 17). Relacja między przełożonym a podwładnym należy do relacji zdeterminowanych pełnioną rolą społeczną i ma charakter asymetryczny, wyznaczający między nimi dystans

społeczny. Pozycja społeczna to miejsce jednostki w grupie społecznej, z którym związane są prawa i obowiązki, zespół określonych ról społecznych, jakie jednostka może pełnić w grupie. Pozycja społeczna wyznaczona jest poprzez zajmowane stanowisko, wykształcenie, ale i prestiż społeczny (Lyons, 1989: 191).

Jak zaznacza J. Wasilewski (2006: 122), w odniesieniu do zagadnienia dominacji, chęć zdominowania mieści się w sferze illokucji, natomiast samo zdominowanie jest efektem perlokucyjnym. *Fortunność aktu performatywnego zapewnia uznanie przewagi, czyli osiągnięcie dominacji* (Wasilewski, 2006: 124). Przejawem dominacji będzie więc używanie przez interlokutora dominującego leksemów o zwiększonej kategoryczności, ograniczających swobodę odbiorcy, honoryfikatywnych oraz tych, które wyrażają sprawczość. S. Grabias (1994: 236) dokonał próby typologii ról językowych poprzez wprowadzenie podziałów ze względu na kontakt rozmówców. Kontakt indywidualny (rozmowa w urzędzie, na ulicy) został przeciwstawiony kontaktowi zbiorowemu (kazanie, wykład, wystąpienie na wiecu). Według drugiego kryterium kontakty mogą być oficjalne i nieoficjalne. S. Grabias uwzględnia następujący podział społecznych ról językowych:

1. Językowe role trwałe

1.1.W kontaktach oficjalnych

1.1.1. W wypadku rang równorzędnych:

1.1.1.1.W interakcjach ze zbiorowością (rozmowy na tematy profesjonalne, np. dyskusja w trakcie konferencji naukowej)

1.1.1.2.W interakcjach indywidualnych (rozmowy służbowe, np. rozmowa dyrektora jednego zakładu z nieznanym mu dyrektorem drugiego zakładu pokrewnego)

1.1.2. W wypadku rang nierównorzędnych

1.1.2.1.W interakcjach ze zbiorowością (w sytuacjach sterowania zachowaniami odbiorców, np. wypowiedzi porządkujące życie społeczne w radiu i telewizji; zachowania językowe utrwalone w procesie nauczania i wychowania szkolnego, utrwalone w obrzędach religijnych)

1.1.2.2.W interakcjach indywidualnych (służbowe rozmowy podwładnych i przełożonych w zakładzie pracy)

1.2.W kontaktach nieoficjalnych

- 1.2.1. W wypadku rang równorzędnych (niektóre rozmowy rodzinne, np. ojca z matką, brata z siostrą, rozmowy towarzyskie)
- 1.2.2. W wypadku rang nierównorzędnych (niektóre rozmowy rodzinne, np. dziadka z wnuczką, teściowej z synową; zabiegi utrwalone w procesie wychowania)

2. Językowe role nietrwałe

2.1. W kontaktach oficjalnych

- 2.1.1. W wypadku rang równorzędnych (rozmowy osób nieznajomych, np. spotkanych na ulicy, w pociągu, w teatrze)
- 2.1.2. W wypadku rang nierównorzędnych
 - 2.1.2.1. W interakcjach ze zbiorowością (zabiegi językowe w sytuacjach sterowania zachowaniami odbiorców, np. wystąpienia mówców na wiecu politycznym)
 - 2.1.2.2. W interakcjach indywidualnych (rozmowy w relacjach petent – pełniący funkcję, np. w urzędzie, w organizacji usług (sprzedający – kupujący)

2.2. W kontaktach nieoficjalnych:

- 2.2.1 W wypadku rang równorzędnych (rozmowy spotkanych przypadkowo, dawno niewidzianych znajomych)

J. Wasilewski w książce *Retoryka dominacji* (2006: 231) stwierdza, iż wyróżnianie roli na podstawie oficjalności bądź nieoficjalności kontaktu jest zbyt śmiałym stwierdzeniem. To raczej rola tworzy oficjalność. *Zestaw ról użyteczny w analizie komunikatów dominacyjnych może indukować uwarunkowania sytuacji, w której zachodzi interakcja, ale przede wszystkim musi skoncentrować się na sygnalizowaniu lub tworzeniu oraz podtrzymywaniu specyficznej relacji między rozmówcami, której nie da się sprowadzić do opozycji indywidualizm – zbiorowość, oficjalność – nieoficjalność* (Wasilewski, 2006: 231). Do roli szefa należy wydawanie skutecznych poleceń. Przełożeni zazwyczaj mówią pierwsi, liderzy natomiast mówią później. Liderzy wysłuchują najpierw propozycji, a później mówią. Nie tylko wiedzą, jak coś zrobić, ale i pokazują, jak to zrobić. Liderzy mówią „MY”, a nie „JA”. Przełożony może być bowiem tzw. liderem stanowiskowym lub liderem rzeczywistym (Wasilewski, 2006: 292). Istotnym wyznacznikiem dominacji w rozmowie jest kontrolowanie toku rozmowy. Pełna dominacja zaznacza się przy całkowitej przewadze jednej strony nad drugą poprzez użycie rozkaznika. Zmniejszanie dystansu do odbiorcy dokonuje się poprzez

wydawanie polecenie (*zróbmy, zaplanujmy, zorganizujmy*). U przełożonego występuje zjawisko przesunięcia odpowiedzialności – to przełożony wie więcej, lepiej orientuje się w sytuacji, jest osobą doświadczoną, to on ponosi odpowiedzialność za wszystko, co się dzieje (Wasilewski, 2007: 296).

W kwestii postrzegania szefa przez jego płęć J. Wasilewski (2006: 299) zauważa, iż strategie oparte na dominacji w bezpośrednim konflikcie przypisuje się mężczyznom. Natomiast kobietom-szefom przypisuje się intryganctwo i mniejszą fachowość. Podsumowując swoje rozważania na temat komunikowania się przełożonego z podwładnym badacz pisze, iż komunikacja przywódcy i retoryczna praca instrumentalnego podporządkowania ogniskuje się m. in. na określaniu kryteriów, które związane są z przyjęciem lub wykluczeniem z grupy, redefiniowaniu sytuacji bądź całej rzeczywistości (określanie znaczenia zdarzeń, tłumaczenie rzeczywistości), podejmowaniu arbitralnych decyzji, wymuszaniu działania (mobilizowaniu i rozdysponowaniu zadań), identyfikowaniu ludzi z nośną ideą za pomocą wizji i symboli) (Wasilewski, 2006: 302).

Rozdział II

Teoria aktów mowy

1. Uwagi ogólne

Koncepcja pragmatyki językowej uznaje ją za naukę badającą użycia języka w celu osiągnięcia zamierzonych efektów, badającą typy rzeczywistych zachowań językowych człowieka, cele, jakim te zachowania mają służyć, a także znaczenia przekazywane i uzyskiwane przez rozmówców poprzez uwzględnienie kompleksowe sytuacji aktu mowy (Grzegorzczkova, 2001: 75). Rozwój pragmatyki wiązał się z uświadomieniem sobie silnych związków języka z działaniem, na które wskazywano wcześniej w gramatyce treści oraz w amerykańskim językoznawstwie antropologicznym. W obrębie pragmatyki językowej szczególne znaczenie przypisane jest teorii zachowań mownych człowieka, czyli teorii aktów mowy.

Od końca lat 70-tych dokonujące się w językoznawstwie przewartościowanie sposobów interpretowania zasad regulujących powstawanie i społeczne funkcjonowanie tekstów doprowadziło do stawiania pytań dotyczących sposobów użycia języka i celu użycia środków językowych, na które odpowiedzi udzieliła pragmatyka językowa. Pragmatyka językowa rozpatruje język w działaniu, uznając język jako formę działania społecznego, które pozwala kształtować rzeczywistość pozajęzykową. Jak stwierdza J. Anusiewicz, język jest magazynem doświadczeń zbiorowych i odzwierciedla hierarchię wartości danej społeczności i systemy znaczeń, umożliwia dostęp do świata pozajęzykowego (Anusiewicz, 1995). Można wyróżnić dwie koncepcje pragmatyki. Pierwsza reprezentowana jest przez R. Montague'a, (1971) i D. Kalisha (1967). Zgodnie z nią przedmiotem zainteresowania pragmatyki są zagadnienia semantyki logicznej oraz wyrażenia indeksalne (np. mówiący, miejsce, czas). Natomiast druga koncepcja jest teorią aktów mowy. Teoria aktów mowy stworzona została przez J.L. Austina i była rozwijana przez jego kontynuatorów. Zgodnie z teorią aktów mowy, pragmatyka jest nauką badającą użycia języka w celu osiągnięcia zamierzonych efektów. Teoria ta wiąże się z refleksją brytyjskich filozofów tzw. Oksfordzkiej szkoły analitycznej nad językiem i opiera się na założeniu, iż zachowanie językowe jest działaniem, w którym wykonywane są różne akty mowy, oprócz czysto fizjologicznych lub fizycznych

aktów wytwarzania wypowiedzi-sygnalów (Lyons 1984: 102). Teoria aktów mowy była później rozwijana przez następców J.L. Austina, z których najbardziej znani są J. Searle i P.H. Grice. W Polsce teoria aktów mowy została spopularyzowana przede wszystkim dzięki pracom A. Wierzbickiej i K. Pisarkowej, a zagadnieniami pragmatyki językowej zajmują się m. in. A. Awdiejew (1983, 1986), R. Grzegorzczkowska 1990, R. Kalisz (1993), J. Labocha (1984), K. Pisarkowa (1976, 1994). Na tym tle klasyfikacja aktów mowy M. Marcjanik (2002) odznacza się szczególnym charakterem w kontekście określonej podkategorii funkcji komunikacyjnej wypowiedzi.

Pragmatyka językowa (pragmalingwistyka, językoznawstwo pragmatyczne) opiera się na gruncie polskim na pracach logików i semiotyków: K. Ajdukiewicza, A. Tarskiego, J. Pelca. W dziedzinie lingwistyki zainteresowanie tą problematyką zaznacza się od początku lat osiemdziesiątych (Komorowska 2003: 80)¹³. Pragmalingwistyka opiera się na założeniu, że wypowiedzi językowe są przede wszystkim formą działania, niezależnie od warstwy informacyjnej. Językoznawstwo pragmatyczne od chwili swego powstania, tj. od lat 60-tych ewoluowało i zmieniało swoje oblicze, wzbogacało się o nowe hipotezy badawcze należące do różnych paradygmatów teoretycznych. Pragmalingwistyka jest działem językoznawstwa, który obejmuje znaczenie języka i szeroko rozumianego kontekstu w procesie komunikacji. W obszarze pragmalingwistycznym bada się zachowania komunikacyjne i obecne w nich akty mowy, ujmowanie ich w kategoriach socjolingwistycznych, naświetlona została problematyka nowego działu badań (Kalisz, 1993), usystematyzowane zostały uwarunkowania pragmatycznych języka (Porayski-Pomsta, Zgółkowska, red., 1997; Awdiejew 1986; Boniecka, 1995; Prokop, 2010). Omówiono teorię aktów mowy i zaprezentowano analizę poszczególnych aktów mowy (Wierzbicka, 1983: 125 – 137; Bartmiński, Niebrzegowska-Bartmińska, red., 2004; Drabik, 2004; Majewska, 2005). W licznych artykułach analizuje się kwestie braku zgody z rozmówcą (Dąbrowska, 1992: 115 - 120), chwalenie się (Gałęziński, 1992), deprecjonowanie siebie i innych (Majewska), dyrektywy (Gizbert-Studnicki, 1983: 91-109), komplementowanie (Drabik, 2004; Zgółkowska, Zgółka, 2004), nakłanianie (Mamcarz, 1996: 14-24), obelga (Grzegorzczkowska, 1991: 193-200), odmowa (Gałęzińska, 2003; Gałęzińska, 2005: 113 - 118), potwierdzenie (Borowiecka, 2005: *Stymulatory potwierdzenia i ich funkcje w języku mówionym*. „Język Polski” LXXXV, nr 5,

¹³ E. Komorowska (2003) w artykule *Polskie badania pragmalingwistyczne*, omawia znaczące etapy w rozwoju pragmalingwistyki w Polsce.

357-365), prośba (Awdiejew, 1989: 33-41; Komorowska, 2002: 371-379), przepraszenie (Kozicka-Borysowska, 2002: 381-389; Ożóg, 1985: 265-276), pytania (Danielewiczowa, 1991: 175-183; Jarosz, 1986: 352-358), znieważanie (Czelakowska, 2006: 20-26; Grzegorzczkowska R., 1991: 193-200).

Od chwili powstania teorii aktów mowy trwają poszukiwania takiej klasyfikacji, która ustaliłaby pewien skończony zbiór typów illokucyjnych oraz określiła ich wewnętrzną strukturę (Awdiejew, 1987: 103). Powstało wiele różnych klasyfikacji aktów illokucyjnych. Pierwszą z nich przedstawił J.L. Austin w dziele *How to Do Things with Words* (Oxford 1962). Inne klasyfikacje aktów mowy zostały zaprezentowane i omówione między innymi w:

- J.M. Sadock: *Toward a Linguistic Theory of Speech Acts*. New York 1974.
- B. Fraser: *Hedged Performatives*. W: *Syntax and semantics*, vol. 3 Speech acts. Red. P. Cole, J.M. Morgan. New York 1975, s. 187 – 210;
- J.D. McCawley: *Remarks on the lexicography of performative verbs*. W: *Proceedings of the Texas Conference on Performatives, Presuppositions, and Implicatures*. Red. A. Rogers, B. Wall, J. Murphy. Arlington 1977, s. 13 – 27.

Poniżej zostaną zaprezentowane klasyfikacje aktów mowy J.L. Austina, J.R. Searle'a. D. Wunderlicha, koncepcja strategii konwersacyjnych według gramatyki komunikacyjnej, R. Grzegorzczkowej, kognitywnej klasyfikacji aktów mownych E. Tabakowskiej, typologia pragmatyczno-kontekstowa A. Awdiejewa i Z. Nęckiego, K. Bühlera i oparta na podstawie funkcji języka K. Bühlera taksonomia aktów mowy I. Prokop, teoria implikatur konwersacyjnych Paula Grice'a oraz typologia aktów mowy w oparciu o klasyfikację A. Awdiejewa i E. Laskowskiej.

2. Koncepcja aktów mowy J.L. Austina i J.R. Searle'a

J.L. Austin w wykładach opublikowanych po śmierci autora *How to do things with words* (1962)¹⁴ daje teoretyczne podstawy teorii aktów mowy. Według J.L. Austina wyróżnić można 3 rodzaje aktów: lokucyjne, illokucyjne i perlokucyjne. Aktem lokucyjnym (z łac. *locutio* = mówienie) jest; tworzenie i artykułowanie wypowiedzi, wypowiadanie zdania, tj. artykulacja dźwięków, łączenie morfemów i wyrazów w większe całości itd., bez uwzględnienia sytuacji oraz uczestników aktu mowy. Kiedy mówimy, to produkujemy pewien ciąg foniczny utworzony według reguł jakiegoś języka. Ten ciąg niesie informację

¹⁴ Koncepcja ta opracowana została jeszcze w końcu lat 30-tych.

o pewnym stanie rzeczy, np. *Pada deszcz, Jan przyjechał*. Natomiast użycie aktu illokucyjnego samo w sobie stanowi jakiś akt, np. pytanie, twierdzenie, obietnicę, rozkaz z zamiarem przekazania informacji, wywołania u odbiorcy określonego efektu¹⁵. Wypowiedzenie *Pada deszcz* może być użyte przez mówiącego z różnymi intencjami. Może być np. stwierdzeniem (*Informuję cię, że pada deszcz*) lub ostrzeżeniem (*Weź parasol*). Poprzez wypowiedzi powodujemy pewien skutek u odbiorcy (perlokucja). Skutek ten polega na zmianie jego stanu mentalnego po usłyszeniu wypowiedzi i zrozumieniu jej intencji. Sprawą dyskusyjną jest, czy perlokucją są stany rzeczy spowodowane mówieniem, zamierzone przez nadawcę (np. w odniesieniu do powyższego przykładu byłoby to pozostanie odbiorcy w domu lub wzięcie parasola), czy też są to stany mentalne odbiorcy (zrozumienie przez odbiorcę intencji komunikatu). Zdanie *W ogrodzie jest zły pies* może być rozumiane trojako. Może być to samo wypowiedzenie zdania, może to być ostrzeżenie, że w ogrodzie jest zły pies lub spowodowanie zmiany w rzeczywistości pozajęzykowej, tj. odbiorca poczuł się ostrzeżony (Grzegorzewska, 2001: 77). Badacze koncentrują się na badaniu aktów illokucyjnych, będących nośnikiem intencji, ściśle powiązanej z celem wypowiedzi. Pomijane są akty lokucyjne, nie zawierają one bowiem w swej strukturze elementów pragmatycznych i akty perlokucyjne, gdyż ich liczba dla każdego aktu jest w zasadzie nieograniczona. Perlokucja nie może być przedmiotem badań wyłącznie językoznawstwa, ale raczej psychologii społecznej.

Założony przez interakcję stosunek ról rodzic – dziecko niezależnie od siły illokucyjnej wypowiedzi dadzą ten sam efekt perlokucyjny, por.

Może mógłbyś posprzątać swój pokój?

Natychmiast posprzątaj w swoim pokoju!

Nie zamierzasz posprzątać w swoim pokoju?

Czy ja się kiedyś doczekam, że w twoim pokoju będzie porządek?

Akt mowy jest w tym ujęciu zdarzeniem komunikacyjnym, wyrażającym intencję nadawcy i różni się od zdarzeń niekomunikacyjnych możliwością rozpoznania tej intencji (Awdiejew, Habrajska, 2006: 26).

J.L. Austin sformułował warunki fortunności danego aktu mowy (1962: 563 – 564):

¹⁵ Termin ten został utworzony przez J.L. Austina.

„(A.1) *Musi istnieć uznana procedura konwencjonalna, posiadająca pewien konwencjonalny skutek* P1: *procedura ta musi obejmować wypowiedzanie pewnych słów przez pewne osoby w pewnych okolicznościach, przy czym:*

(A.2) *poszczególne osoby i okoliczności w danym przypadku muszą być odpowiednie dla powołania konkretnej procedury, jaka zostanie powołana.*

(B.1) *Wszyscy uczestnicy muszą przeprowadzać daną procedurę poprawnie, jak też:*

(B.2) *w zupełności.*

(C.1) *Kiedy, co zdarza się często, dana procedura jest przeznaczona do użytku dla osób mających pewne myśli i uczucia lub do wszczynania, jako następstwa pewnego postępowania jakiegoś uczestnika, wtedy osoba uczestnicząca, a więc powołująca daną procedurę, musi faktycznie mieć owe myśli i żywić te uczucia, a intencją uczestników musi być postępowanie w dany sposób, a ponadto*

(C.2) *rzeczywiście muszą w następstwie postępować w ten sposób.”*

Naruszenie reguł A i B czyni wypowiedź nieważną. Gdy ktoś narusza którąś z reguł C, np. przeprosza za zachowanie i wcale go nie zmienia, obiecuje coś i nie dotrzymuje obietnicy, wówczas czynność nie jest pusta lub nieważna, a co najwyżej nieszczerza. Są to tzw. naruszenia procedury. (Austin, 1962: 563 – 564).

Punktem wyjścia dla rozważań J.L. Austina było stwierdzenie, iż wypowiedzi o postaci konstatacji zachowują się w sposób zróżnicowany z punktu widzenia cechy prawdziwości / fałszywości. Weryfikowalne są wypowiedzi typu *On przyjechał wczoraj / On nie przyjechał*, a nieweryfikowalne wypowiedzi typu *Obiecuje przyjść, Przepraszam cię*. Wypowiedzi niepodlegające weryfikacji nazwane zostały wypowiedziami performatywnymi. Stwarzają one pewną rzeczywistość i charakteryzują się pewnymi właściwościami formalnymi. Zawierają najczęściej czasownik performatywny w 1 osobie czasu teraźniejszego (Grzegorzczkova, 2001: 76). J. Austin jako wypowiedzi performatywne uznaje wypowiedzi, które powołują do życia pewne fakty, a więc zachodzi przy ich użyciu współzależność mówienia i działania. Zgodnie z podstawowym założeniem teorii aktów mowy wypowiedź *Skazuję pana na dwa lata pozbawienia wolności*: oznacza tworzenie nowej rzeczywistości, w przeciwieństwie do relacji o niej (*Sąd skazał mnie na 2 lata*).

J.L. Austin wyróżnia pięć podstawowych aktów mowy: werdyktywy (*verdictives*), egzericytywy (*exercitives*), komisywy (*commissives*), behawitywy (*behabitives*), ekspozytywy (*expositives*). Werdyktywy (*verdictives*) to przede wszystkim wydawanie sądu (rozstrzygnięcia, orzeczenia sądowe, uniewinnienia), akty wyrażające sądy mówiącego, jego zdanie, ocenę czegoś. Egzericytywy (*exercitives*) to wypowiedzi sprawcze wywierania wpływu lub przejawiania władzy, wypowiedzi oparte na autorytecie (nakazy, zakazy, ostrzeżenia, protesty, propozycje, prośby, rady) (Austin, 1993: 707)¹⁶. Do tej grupy J.L. Austin włączył także akty prawne. Komisywy (*commissives*) związane są z przyjmowaniem obowiązków lub oznajmianiem zamiarów zobowiązania, przyrzeczenia: *obećcywać, zamierzać, zobowiązywać się*. Wypowiadający je podejmuje się wykonania jakiegoś działania (np. obietnice, przysięgi). Akty behawioralne (*behabitives*) wiążą się z zajmowaniem postaw, rezultatem grzecznościowych zachowań społecznych (pозdrowienia, podziękowania). J.L. Austin postrzega je jako reakcje na zachowania, na zmiany w życiu innych ludzi, np. powitania, podziękowania, kondolencje, ale również pochwały, krytyka, wymówka. Z kolei ekspozytywy (*expositives*) to wyjaśnianie racji, argumentów, wiadomości, wypowiedzi o charakterze metajęzykowym (cytowanie, wyjaśnianie, definiowanie) (Grzegorzczkova, 2001: 77).

J.R. Searle zaproponował klasyfikację aktów mowy opartą na trzech podstawowych kryteriach (rodzaj celu / intencji, kierunku działania: od słów do rzeczywistości lub odwrotnie, stanu mentalnego nadawcy)¹⁷. Cel (przeznaczenie) danego aktu mowy odnosi się do efektu, jaki ma on wywoływać w rzeczywistości. Przykładowo, przeznaczeniem niektórych z nich będzie skłonienie odbiorcy do działania, inne akty mowy zawierać mogą zobowiązanie do wykonania jakiejś czynności. Niektóre akty mowy mogą wywoływać efekty w świecie zewnętrznym, podczas gdy inne jedynie ten świat opisują (a zatem są wobec niego wtórne). Do pierwszej grupy należeć będą m.in. obietnice, przysięgi i żądania, podczas gdy druga grupa zawierać będzie takie akty jak opisy, oceny czy wyjaśnienia. W ten sposób można mówić o relacji zależności między słowami a światem. Poszczególne akty mowy wyrażać mogą bardzo różnorodne stany psychologiczne, takie jak choćby pragnienia, zamiary czy przekonania, co wiąże się z różnicami w wyrażanych stanach psychologicznych (Searle, 1976: 2-5). J.R. Searle i wyróżnił pięć klas wypowiedzi: asertywy (wypowiedzi

¹⁶ Zaznaczyć należy, iż autor utożsamia typ aktu mowy z pojawiającym się w jego składzie leksykalnym czasownikiem performatywnym.

¹⁷ Są to trzy podstawowe kryteria. Oprócz nich autor wymienił intensywność siły illokucyjnej, rolę pełnione przez nadawcę i odbiorcę, stosunek rozmówców do faktów przedstawionych w części propozycyjalnej aktu, związek aktu mowy z treścią całego dyskursu, znaczenie propozycyjalne (patrz Awdiejew 1983, 64).

stwierdzające), dyrektywy (akty mowy mające na celu wywołanie stanu rzeczy wskazanego przez sąd propozycyjalny, tzn. rozkazy, zalecenie, prośby, rady...), komisywy (zobowiązania, przyrzeczenia), espresywy (wypowiedzi będące wyrażeniami emocji, np. radości, żalu, pragnienia, a także „zachowaniowe” akty mowy, tj. pozdrowienia, pożegnania) oraz deklaratywy¹⁸ (Searle 1987). *Reprezentatywy* lub *stwierdzenia* (ang. *representatives*) wyrażają przekonania nadawcy dotyczące różnorodnych obiektów, przy tym przekonania te mogą się różnić stopniem ich pewności, ale zawsze jednak mogą być rozpatrywane w kategoriach prawdy lub fałszu. Celem komisywów lub zobowiązań (ang. *commissives*) jest zobowiązanie się do podjęcia w przyszłości określonych działań. Z kolei celem dyrektywów (ang. *directives*) – jest nakłonienie odbiorcy do wykonania określonej czynności (ale także powstrzymania się od jej wykonania). Dyrektywy mogą przybierać różnorodne formy, od stosunkowo silnych (rozkazy, żądania), poprzez słabsze (prośby, propozycje) aż po formy życzeniowe (modlitwy, błagania). *Ekspresywy* lub *autoekspresje* (ang. *expressives*) – wyrażają psychiczne nastawienie odbiorcy względem treści zawartych w akcie propozycyjnym oraz postawy i uczucia osoby mówiącej. *Deklaratywy* lub *deklaracje* (ang. *declarations*) stanowią swoistą gwarancję, że zrealizowane zostaną zobowiązania zawarte w akcie propozycyjnym. Są to więc różnego rodzaju deklaracje, nominacje czy też różnego typu decyzje. Stwarzają one określony stan rzeczy, który nie był obecny poprzednio.

J. R. Searle (1987: 84 – 96) sformułował cztery typy reguł, na podstawie których powinno dać się określić, jaka czynność illokucyjna została wykonana poprzez wygłoszenie danego zdania: regułę zawartości zdaniowej, przygotowawczą, szczerości oraz istotności. Reguła zawartości zdaniowej określa rodzaj zdania, jaki powinien zostać wykorzystany do wykonania danego aktu, przygotowawcza - niektóre cechy kontekstu, w jakim wypowiedź powinna się pojawić, odnosi się to w szczególności do poczynionych przez osobę mówiącą założeń, szczerości - stan przekonań osoby wygłaszającej zdanie, natomiast reguła istotna określa, za co dana wypowiedź uchodzi na mocy obowiązujących konwencji językowych.

J.R. Searle wzbogaca teorię J.L. Austina o rozróżnienie aktów mowy bezpośrednich (ang. *direct speech acts*) oraz pośrednich (ang. *indirect speech acts*). Jak zauważa on w swoich pracach, z najprostszym przypadkiem znaczenia w zdarzeniu językowym mamy do czynienia wówczas, gdy wypowiedź nadawcy dokładnie (literalnie) odpowiada sensowi, jaki pragnął on w niej zawrzeć (Searle, 1975: 59). J. R. Searle określa pośredni akt mowy jako takie wypowiedzenie, w którym funkcję pragmatyczna nie jest wyrażona na powierzchni

¹⁸ Są one bliskie werdyktynom J. Austina.

tekstu. W aktach mowy bezpośrednich (*direct speech acts*) intencja nadawcy może być odczytana niezależnie od sytuacji, w pośrednich (*indirect speech acts*) – jest uzależniona od kontekstu. W pośrednich aktach mowy nadawca przekazuje odbiorcy więcej, niż dosłownie mówiłby na mocy wspólnej wiedzy, w tym językowej, jak i pozajęzykowej, jak również na mocy ogólnych umiejętności rozumowania i wyciągania wniosków przez odbiorcę. (Searle, 1979: 32). Propozycję połączenia koncepcji aktów mowy J.L. Austina i J.R. Searle'a z koncepcją A. Awdiejewa przedstawiła Elżbieta Laskowska (2003).

Teoria aktów mowy znalazła również zastosowanie we współczesnych koncepcjach lingwistycznych, odnoszących się do gramatyki interakcyjnej. Według A. Awdiejewa kategoria intencji jest podstawową kategorią w gramatyce interakcyjnej. Przy tym intencja nadawcy obejmuje trzy kierunki działania językowego w określonym układzie interakcyjnym. Z kolei każdy z tych kierunków realizuje w sposób specyficzny trzy typy funkcji pragmatycznych: modalne, emotywno-oceniające i działania (Awdiejew, 1987: 107 – 133; Grabias, 1994: 254 – 275). Gramatyka interakcyjna jest w stanie wskazać i zanalizować typy aktów mowy oraz ustalić ogólny cel komunikacyjny, do którego dąży nadawca. Ponieważ podstawowym obiektem badań gramatyki interakcyjnej jest konwersacja, badacz definiuje konwersację wskazując, iż jest ciągiem realnie wyprodukowanych przez mówiących wypowiedzi, które można sprowadzić do struktury dialogowej.

3. Klasyfikacja aktów mowy D. Wunderlicha

D. Wunderlich (1972) w oparciu o klasyfikację J. Searle'a wyróżnia z klasy dyrektywnych aktów mowy, akty erotetyczne. Są to akty mowy dyrektywne z efektem perlokucyjnym – udzielenie informacji. W klasyfikacji aktów mowy badacz wyróżnia następujące grupy:

- Dyrektywne akty mowy (*Direktiva*)
- Komisywne akty mowy (*Commissiva*)
- Erotetyczne akty mowy (*erotetische Sprechakte*)
- Reprezentatywne akty mowy (*Representativa*)
- Satysfaktywne akty mowy (*Satisfaktiva*)
- Retraktywne akty mowy (*Retraktiva*)
- Deklaratywne akty mowy (*Deklarativa*)
- Wokatywne akty mowy (*Vokativa*)

Dyrektywne akty mowy stanowią prośby, rozkazy, nakłanianie do wykonania określonej czynności, zaproszenia, instrukcje, zarządzenia, rozporządzenia, normowanie (akty regulujące zachowanie odbiorcy, np. jego postępowania w trakcie czynności służbowych, wykonywanie czynności w kolejności i w sposób wskazany w instrukcji, wykonywanie rozkazów w służbach mundurowych). Komisywne akty mowy obejmują zapowiadanie przyszłych działań nadawcy, takich jak sankcje w przypadku niewykonania czynności, obietnice dotyczą zachowań pozytywnych dla słuchacza, natomiast zapowiedzi mają charakter instytucjonalny. Erotetyczne akty mowy stanowią akty, których celem jest uzyskanie żądanej informacji od słuchacza. Reprezentatywne akty mowy to opisy, stwierdzenia oczywistych faktów, sądy nadawcy, które występują przede wszystkim w języku pisanym i stanowią cechę charakterystyczną dla tekstów naukowych i naukowo-technicznych. Chodzi także o teksty stanowiące instrukcje obsługi w częściach opisujących budowę i funkcjonowanie urządzeń. Satysfaktywne akty mowy natomiast są przeprosinami, podziękowaniami, odpowiedziami, uzasadnieniami. Często stanowią repliki po aktach mowy dyrektywnych i erotetycznych. Retraktywne akty mowy to wycofanie uprzednio zapowiadanego działania nadawcy. Może to być np. wycofanie obietnicy, jeśli zachowania partnera są sprzeczne z interesami nadawcy, Mogą to być także korekty stwierdzeń, które następują pod wpływem przemyśleń lub faktów zewnętrznych, a także np. wycofanie pozwolenia na określone zachowania odbiorcy. Funkcją deklaratywnych aktów mowy jest zmiana istniejącego stanu rzeczy, np. nadanie dziecku imienia, nazwanie statku, definicje pojęć w nauce, powołania na stanowiska, do pełnienia funkcji, sądowe orzeczenie o winie oskarżonego, otwarcie i zamknięcie konferencji, ustalenie porządku dziennego obrad. Wokatywne akty mowy obejmują formy adresatywne, wykrzyknienia, wołacze itd.

4. Strategie konwersacyjne według gramatyki komunikacyjnej

Zgodnie z założeniami gramatyki interakcyjnej sformułowanymi przez A Awdiejewa, ciąg każdej konwersacji może zostać przedstawiony jako szereg sekwencji aktów mowy. Każdy z interlokutorów dąży przy tym do osiągnięcia swoich celów. Celem każdej tak zorganizowanej sekwencji jest realizacja intencji strategicznej każdego z rozmówców dążących do osiągnięcia swych celów strategicznych. Analiza konwersacji zakłada przy tym istnienie trzech płaszczyzn badania: płaszczyznę gramatyki interakcyjnej (ujawniającej zastosowane typy aktów mowy i cele prowadzenia komunikacji), płaszczyznę socjolingwistyczną (związaną ze społecznymi czynnikami motywującymi określone

zachowania, np. status społeczny, role społeczne itp.) i płaszczyznę psycholingwistyczną (wyjaśniającą indywidualne czynniki skłaniające strony do określonych interakcji, tj. osobowość, cele, zachowania itp.) (Awdiejew, 2004a: 67). Zgodnie z założeniami A. Awdiejewa, podstawową jednostką w badaniach konwersacji jest tzw. *para przylegająca*, definiowana jako: *dwuelementowy odcinek strategii konwersacyjnej, w którym element drugi jest reakcją na zastosowanie jednostki poprzedzającej, a element pierwszy ma charakter bodźca* (Awdiejew 2004a: 68). Takie podejście umożliwia badanie poszczególnych fragmentów rozmowy w różnych układach – każdy z aktów mowy (z wyjątkiem pierwszego i ostatniego w danej interakcji) może być bowiem interpretowany jako pierwszy bądź drugi element danej pary. Każdy akt mowy zastosowany w strategii, oprócz pierwszego i ostatniego, można więc interpretować dwojako: jako pierwszy i jako drugi element pary przylegającej w stosunku do poprzedzających i następujących po nich aktów mowy (Awdiejew, 2005: 128).

Drugim z podstawowych pojęć, które zostało szczegółowo przeanalizowane przez Awdiejewa, jest *strategia konwersacyjna*, która definiowana jest następująco: *Strategia konwersacyjna to taki świadomie kierowany przez nadawcę i interpretowany przez odbiorcę spójny ciąg aktów mowy, za pomocą którego dążą oni do osiągnięcia wspólnie akceptowanego celu komunikacyjnego* (Awdiejew 2004a: 67).

Wszystkie strategie konwersacyjne podzielić można na trzy zasadnicze grupy: strategie antagonistyczne, strategie nieantagonistyczne oraz antystrategie (Awdiejew 2004a: 71). Strategie antagonistyczne określają takie sytuacje, w których cele komunikacyjne uczestników interakcji nie są ze sobą zbieżne, czy też są wręcz przeciwstawne. Każdy z partnerów stara się bądź to przystosować cele komunikacyjne oponenta do własnych potrzeb, bądź też zmodyfikować własne cele tak, aby dostosować je do wymagań drugiej strony. Działaniem charakterystycznym dla tego typu strategii są negocjacje, które mogą zakończyć się uzyskaniem rozwiązania korzystnego dla obu stron dialogu, lub też (w wypadku niemożliwości osiągnięcia porozumienia) wycofaniem się partnerów z interakcji. Strategie nieantagonistyczne charakteryzuje zbieżność celów komunikacyjnych interlokutorów, co zwykle – w odróżnieniu od strategii antagonistycznych – ułatwia im wspólną realizację celów. Z kolei *Antystrategie* odnoszą się do sytuacji, w których jedna ze stron blokuje wszystkie działania drugiej lub niejawnie dąży do realizacji celu stojącego w sprzeczności z celem drugiego z interlokutorów, czego efektem może być konflikt oraz zawieszenie jakichkolwiek kontaktów pomiędzy partnerami.

Ze względu na cele poszczególnych procesów komunikacji, wyróżnić można cztery podstawowe grupy strategii konwersacyjnych:

- Strategie informacyjno-weryfikacyjne.
- Strategie aksjologiczno-emotywne.
- Strategie behawioralne.
- Strategie metadyskursywne (Awdiejew 2004a: 71).

Strategie informacyjno-weryfikacyjne służą pozyskaniu przez nadawcę informacji od odbiorcy lub też przekazaniu mu własnej wiedzy celem jej wspólnej weryfikacji. Dysproporcja pomiędzy danymi posiadanymi przez obie strony dialogu powoduje, iż strategie informacyjno-weryfikacyjne mogą przyjmować postać zgodnej współpracy partnerów, w trakcie której wspólnie ustalany jest stopień pewności posiadanej wiedzy (strategia nieantagonistyczna). Mogą również przybierać postać perswazji, której celem jest skłonienie odbiorcy do przyjęcia określonej wiedzy lub też uzyskanie od niego określonych informacji (strategia antagonistyczna). W ramach tych strategii stosowane są takie akty mowy jak pytanie, potwierdzenie, zaprzeczenie, przypuszczenie, pewność, wątpliwość, wykluczenie (Awdiejew 2004, s. 73-76).

Celem strategii aksjologiczno-emotywnych jest oznajmianie i negocjowanie przez rozmówców sądów wartościujących. W przypadku strategii antagonistycznych, celem może być również przekonanie (zmuszenie) odbiorcy do ujawnienia bądź zmiany swojego nastawienia emocjonalnego względem określonego obiektu w kierunku pożądanym przez nadawcę. Celem perswazyjnym takich strategii jest przyjęcie przez odbiorcę orientacji aksjologicznej, która manifestuje się w aktach mowy i doprowadzenie do tego, aby odbiorca zadeklarował się werbalnie lub wyrażając odpowiednie emocje co to owej orientacji aksjologicznej (Awdiejew, 2004a: 76). Natomiast strategie behawioralne służą nakłanianiu partnera do podjęcia określonego typu działania lub też ustosunkowywaniu się do działań zaproponowanych przez drugą stronę interakcji. Nadawca dąży do sterowania zachowaniem odbiorcy przy pomocy aktów mowy. (Awdiejew, 2004a: 78-85). Oddziaływania wchodzące w zakres tych strategii przybierać mogą różnorodne formy: od stosunkowo łagodnych strategii oferujących porady i sugestie (np. przekazy reklamowe), aż do bardziej stanowczych żądań, wykluczających wolną wolę odbiorcy (tu przykładem mogą być rozkazy w służbach mundurowych). Wśród aktów mowy używanych w tym celu, wymienić można prośbę, żądanie, propozycję, obietnicę oraz zgodę (Awdiejew 2004a: 72). Ostatnia grupa strategii - strategie metadyskursywne pełnią rolę pomocniczą i odnoszą się do różnego typu czynności

językowych, których zadaniem jest weryfikacja i komentowanie podstawowych strategii stosowanych w danej interakcji. Stosuje je się najczęściej wówczas, gdy właściwa strategia zostaje z jakiegoś powodu przerwana i konieczne jest ustalenie przyczyny takiego stanu rzeczy i przywrócenie stanu wcześniejszego.

5. Klasyfikacja aktów mowy R. Grzegorzczkovej

R. Grzegorzczkova (1991) w oparciu o klasyfikację aktów mownych J. L. Austina i jego następców, proponuje wyróżnienie 10 typów funkcji (intencji) wypowiedzi:

- konstatacje (*Jan przyjechał*) i hipotezy (*Jan chyba przyjechał*) w funkcji informacyjnej, opisowej;
- wypowiedzi w funkcji informacyjnej oceniająco-postulatywnej (*Jan powinien był pojechać*);
- ludowe rytuały (klątwa, akty sakramentalne w funkcji sprawczej na mocy wiary) – tworzące nowe stany rzeczy;
- wypowiedzi konwencjonalne, będące formułami grzecznościowymi (np. *Obiecuję, Dziękuję, Witam*) w funkcji sprawczej;
- pytania;
- dyrektywy;
- perswazję (działania na świadomość odbiorcy);
- manipulację (działanie wykonywane bez świadomości odbiorcy);
- wypowiedzi świadczące o emocjach, woli i sądach w funkcji ekspresywnej (*Niechby jutro było ładnie!*);
- tworzenie dzieła sztuki, tworzenie wizji świata w funkcji kreatywnej.

Badaczka wyróżnia także funkcje języka i wypowiedzi. Główny podział obejmuje funkcje systemu oraz funkcje wypowiedzi. Wśród funkcji systemu wyróżnia funkcje genetyczne oraz funkcje poznawcze (symboliczna, reprezentatywna). Natomiast funkcje wypowiedzi dzielą się na funkcje poszczególnych wypowiedzi oraz funkcje ogółu działań językowych społeczności. Wśród funkcji poszczególnych wypowiedzi wyróżniają się funkcje zamierzone (informacyjne i pozainformacyjne, tj. sprawcza, nakłaniająca, ekspresywna, kreatywna) oraz niezamierzone (funkcja charakteryzująca).

6. Kognitywna klasyfikacja aktów mowy E. Tabakowskiej

Punktem wyjścia w rozważaniach E. Tabakowskiej (2001) jest wyróżnienie następujących funkcji języka:

- funkcja przedstawieniowa;
- funkcja identyfikacyjna;
- funkcja nieidentyfikacyjna;
- funkcja komunikacyjna;
- funkcja interpersonalna;
- funkcja fatyczna;
- funkcja metatekstowa.

Klasyfikacja aktów mowy opiera się na kryterium podobieństwa między poszczególnymi aktami mowy. Np. asertywne akty mowy, za pomocą których stwierdzamy istniejące fakty, mają wiele cech wspólnych z pytaniami. Z kolei akty dyrektywne i komisywne łączy nałożenie na nadawcę lub odbiorcę określonego zobowiązania. Natomiast wspólna cecha aktów ekspresywnych i deklaracyjnych to przekazanie informacji o usankcjonowanym tradycją rytuale społecznym. Na tej podstawie badaczka wyróżnia trzy podstawowe kategorie aktów mownych: akty mowy informatywne, akty mowy obligatorywne oraz akty mowy konstytutywne.

Charakterystyczną cechą aktów informatywnych jest przekazywanie informacji (np. wiedza o świecie zewnętrznym, wiedza o sprawach codziennych, wiedza na podstawie doświadczenia życiowego). Czynność dzielenia się wiedzą obejmuje dwie grupy: przekazywanie informacji przez nadawcę oraz uzyskiwanie informacji. Akty informatywne dzielą się na dwie grupy: akty mowy asertywne (nadawca twierdzi, wyraża, opisuje, zakłada, stawia hipotezy) oraz na pytania o informacje. Obligatorywne akty mowy są aktami dyrektywnymi lub komisywnymi. Nadawca nakłada na odbiorcę albo na samego siebie zobowiązanie. Jeśli zobowiązanie dotyczy odbiorcy, mamy do czynienia z aktami dyrektywnymi (nadawca prosi, każe, proponuje, radzi). Jeśli zobowiązanie dotyczy nadawcy, mamy do czynienia z podgrupą aktów komisywnych (nadawca obiecuje, proponuje). Konstytutywne akty mowne tworzą nowe stany rzeczy w momencie wypowiedzenia. Wśród nich wyróżnić można akty mowy ekspresywne oraz deklaratywne. Wypowiadając akt mowy

ekspresywny nadawca dziękuje, chwali, przeprasza, pozdrawia, a akt deklaratywny – nazywa, poślubia, skazuje czy coś ogłasza.

7. Typologia aktów mowy A. Awdiejewa i E. Laskowskiej

Poniżej przedstawiono typologię aktów mowy¹⁹ w oparciu o klasyfikację A. Awdiejewa (2004a) i E. Laskowskiej (2004). Wyróżniono w niej w ślad za typologią funkcji interakcyjnych trzy typy aktów mowy: informacyjno-weryfikacyjne, wartościujące (emotywno-oceniające) oraz akty działania. W obrębie aktów informacyjno-weryfikacyjnych pojawiły się akty powiadamiania, pytające i modalne. Natomiast wśród aktów działania - akty nakłaniające oraz akty zobowiązania. Każdy z tych aktów mowy może mieć charakter perswazyjny. W aktach informacyjnych zawarte są sądy asertywne, pytania lub sądy moralne. Akty powiadamiania przyjmują postać oznajmień (z inicjatywy nadawcy), potwierdzeń, zaprzeczeń (jako reakcja na pytanie odbiorcy, jego sąd moralny lub asertywny) (Laskowska, 2004: 35 – 36). Wśród aktów pytających wyróżnia się pytania. Po zadaniu pytań nadawca oczekuje na potwierdzenie, zaprzeczenie lub też uchylenie się od sądu. Natomiast w dopytaniach nadawca używa operatorów *kto, co, kiedy, gdzie, jaki, jak dlaczego, po co* itd. Wymagają one od odbiorcy wygłoszenia sądu asertywnego w postaci oznajmienia, zawieszenia tego sądu, jeśli rozmówca deklaruje brak wiedzy. Akty modalne są związane z wyrażaniem pewności, stopnia przekonania o prawdopodobieństwie (wyrażenie przypuszczenia), wyrażeniem nieokreślonej modalności (unikanie odpowiedzi), wyrażeniem wątpliwości, wyrażeniem przekonania o wykluczeniu. Natomiast w obrębie aktów modalno-emotywnych wystąpiły: wyrażenie nadziei oraz wyrażenie obawy. Akty ematywne (emotywno-oceniające) ulegają podziałowi w zależności od następujących kryteriów: kauzator stanu wywołującego uczucie (nadawca, odbiorca lub stan niezależny od uczestników aktów komunikacji), korzystny lub niekorzystny stan, nosiciel stanu (osoba, której stan dotyczy), znak uczucia (dodatnie, ujemne), izomorficzność lub nieizomorficzność znaku stanu i reakcji uczuciowej na ten stan (Laskowska, 2004: 37).

Akty mowy zobowiązania zawierają: akty mowy nakłaniające, akty nakłaniająco-zobowiązujące oraz akty zobowiązania. Do aktów mowy nakłaniających należą: prośba, polecenie, żądanie, rozkaz, a także proponowanie, rada, odradzanie, ostrzeżenie, pozwolenie, odmowa polecenia. Wśród aktów nakłaniająco-zobowiązujących wyróżnić można groźbę

¹⁹ Przy podawaniu w dalszej części tekstu eksplikacji aktów mowy skorzystano z propozycji A. Wierzbickiej (1969), zgodnie z którą do wyjaśniania znaczenia wyrażen języka naturalnego używa się semantycznie prostszych wyrażen danego języka.

i ostrzeżenie. Natomiast akty zobowiązania obejmują: wyrażanie zamiaru podjęcia działania, obietnicę, wyrażenie zgody na podjęcie działania oraz wyrażenie braku zgody na podjęcie działania (Laskowska, 2004: 37 – 38).

Klasyfikacja aktów mowy według wskazanych kryteriów przedstawia się następująco²⁰:

Typ aktu	Nazwa aktu	Wyrażanie sądu / opinii / woli przez N (CO?) ²¹	Funkcja w dialogu	Cel pragmatyczny N wobec O (PO CO?)
Akty informacyjno- weryfikacyjne powiadamiania	Oznajmienie	Wiedzy, że P <i>Stwierdzam, że jest P</i>	Inicjatywa N	Po to, by O przyjął za prawdę, że P
	Potwierdzenie	Wiedzy, że P <i>Potwierdzam, że P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego	Po to, by O przyjął, że jego wiedza, że P jest zgodna z wiedzą N
			Reakcja na wyrażenie pytania	Po to, by O przyjął za prawdę, że P
			Reakcja na wyrażenie sądu modalnego	Po to, by O utwierdził się w przekonaniu, że P
	Zaprzeczenie	Wiedzy, że nie P: <i>Zaprzeczam, że P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego	Po to, by O przyjął, że jego wiedza, że P jest różna od wiedzy N
			Reakcja na wyrażenie	Po to, by O przyjął za prawdę, że nie P
			Reakcja na wyrażenie	Po to, by O utwierdził się w przekonaniu, że nie P
Akty informacyjno- weryfikacyjne	Pytanie	Brak wiedzy, czy P <i>Pytam, czy P</i>	Inicjatywa N	Po to, by O przekazał N wiedzę o tym, że P / nie P

²⁰ Tabelę sporządzono w oparciu o klasyfikację A. Awdiejewa (2004) i E. Laskowskiej (2004). Wyłuszczone w niej nazwy aktów mowy i przyjęto następujące oznaczenia umowne: P – propozycja, E – emocje, X, Y – działanie, N – nadawca, O – odbiorca.

²¹ Oznaczenia: P – propozycja, E – emocje, X, Y – działanie, N – nadawca, O – odbiorca.

pytające	Dopytanie	Niepełnej wiedzy o P: <i>Pytam, jak, dlaczego, kiedy, gdzie, po co itd. P</i>	Inicjatywa N	Po to, by O uzupełnił wiedzę N o P
Akty informacyjno-weryfikacyjne modalne	Wyrażenie pewności	Przekonania (pewność), że P: <i>Wyrażam pewność, że P</i>	Inicjatywa N	Po to, by potwierdził / zaprzeczył, że P
			Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie	Po to, by O zmodyfikował sąd wyrażony przez N
	Wyrażenie przekonania o prawdopodobieństwie	Przypuszczenia, że P: <i>Wyrażam przypuszczenie, że P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie Inicjatywa N	Po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy P
	Wyrażenie nieokreśloności - ci modalnej (unikanie odpowiedzi)	Przekonania o niemożności przedstawienia sądu modalnego: <i>Mówię, że nie wiem, czy P czy nie P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O	Po to, by O nie oczekiwał od N sądu, czy P czy nie P
	Wyrażenie wątpliwości	Wątpliwości, że P2: <i>Wyrażam wątpliwość, że P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O Inicjatywa N	Po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy nie P
	Wyrażenie przekonania o wykluczeniu	Przekonania (pewności), że nie P2: <i>Wyrażam pewność, że nie P</i>	Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O Inicjatywa N	Po to, by O potwierdził / zaprzeczył, że nie P
Akty informacyjno-weryfikacyjne modalno-emotywne	Wyrażenie nadziei (przypuszczenia, że stanie się coś dobrego)	Nadziei, że P: <i>Wyrażam nadzieję, że P</i>	Inicjatywa N lub reakcja na pytanie	Po to, by O uwierzył, że stanie się (dzieje się, stało się) P
			Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego	Po to, by O wiedział, że N podziela jego sąd, że stanie się P

	Wyrażenie obawy (przypuszczenia, że stanie się coś złego)	Obawy, że P: <i>Wyrażam obawę, że P</i>	Inicjatywa N lub reakcja na pytanie	Po to, by O spodziewał się P (ewentualnie zrobił coś, by uniknąć P)
			Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego	Po to, by O wiedział, że N podziela jego sąd, że stanie się P
Akty emotywnie	Wyrażenie pozytywnego / negatywnego uczucia	Uczucia (opinii) wobec stanu wywołanego przez N / O / czynnik niezależny, dotyczącego N lub O, korzystnego / niekorzystnego (dla N / O) <i>Wyrażam uczucie E</i>	Inicjatywa N (reakcja na sytuację) / reakcja na wypowiedź	Po to, by wywołać w O podobne emocje lub skłonić O do podzielenia opinii N
Akty działania nakłaniające	Prośba / polecenie / żądanie / rozkaz	Woli <i>Proszę, żądam, wydaję polecenie, rozkazuję, byś zrobił dla mnie X</i>	Inicjatywa N	Po to, by O zrobił X
	Proponowanie	Woli <i>Proponuję, byśmy zrobili X</i>	Inicjatywa N	Po to, by O zrobił X wspólnie z N
	Rada / odradzanie (w tym ostrzeżenie)	Woli <i>Radzę ci zrobić P / odradzam ci zrobienia P / Ostrzegam cię, byś nie robił / zrobił X, bo P</i>	Reakcja na prośbę o radę Reakcja na wyrażenie gotowości do zrobienia X Inicjatywa N	Po to, by O zrobił / nie robił X
	Pozwolenie na działanie O	Woli (zgody na działanie O): <i>Pozwalam ci zrobić X</i>	Reakcja na pytanie o zgodę	Po to, by O zrobił X

	Odmowa pozwolenia na cudze działanie O	Woli (braku zgody na działanie O): <i>Nie pozwalam ci zrobić X</i>		Po to, by O nie robił X
Akty działania nakłaniająco- zobowiązujące	Groźba	Woli <i>Grożę ci, że jeśli zrobisz / nie zrobisz X, to ja zrobię Y</i>	Reakcja na gotowość / odmowę O do zrobienia X	Po to, by O oczekiwał, że gdy zrobi / nie zrobi X, to N zrobi Y Po to, by O zrobił / nie zrobił X
Akty działania zobowiązania	Wyrażenie gotowości do działania	Woli (gotowości N do zrobienia X): <i>Wyrażam zamiar zrobienia X</i>	Inicjatywa N	Po to, by O zaakceptował zamiar zrobienia X przez N
	Obietnica	Woli (gotowości N do zrobienia X): <i>Obiecuję, że zrobię dla ciebie X</i>	Reakcja na prośbę / propozycję Inicjatywa N	Po to, by O oczekiwał, że N zrobi X
	Wyrażenie zgody na własne działanie	Woli (zgody na zrobienie X przez N): <i>Wyrażam zgodę na zrobienie dla ciebie (dla nas) X</i>	Reakcja na prośbę / propozycję	Po to, by O oczekiwał, że N zrobi X
		Woli (braku zgody N na zrobienie X): Wyrażam brak zgody na zrobienie dla ciebie X		Po to, by O nie oczekiwał, że N zrobi X

Tabela 1. *Typologia aktów mowy w oparciu o klasyfikację A. Awdiejewa (2004) i E. Laskowskiej (2004).*

Akty mowy zawarte w powyższej tabeli zostały poniżej rozpisane poprzez wymienienie nazwy aktu mowy, grupy nadrzędnej, do której dany akt mowy należy oraz wskazania na trzy komponenty: wyrażanie sądu / opinii / woli, funkcja w dialogu oraz cel pragmatyczny:

OZNAJMIENIE - Akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie wiedzy, że P2: *Stwierdzam, że jest P.*
- Funkcja w dialogu: Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O przyjął za prawdę, że P.

POTWIERDZENIE - Akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wiedzy, że P *Potwierdzam, że P*
- Funkcja w dialogu: Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego
- Cel pragmatyczny: Po to, by O przyjął, że jego wiedza, że P jest zgodna z wiedzą N

POTWIERDZENIE - Akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wiedzy, że P *Potwierdzam, że P*
- Funkcja w dialogu: Reakcja na wyrażenie pytania
- Cel pragmatyczny: Po to, by O przyjął za prawdę, że P

POTWIERDZENIE - Akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wiedzy, że P *Potwierdzam, że P*
- Funkcja w dialogu: Reakcja na wyrażenie sądu modalnego
- Cel pragmatyczny: Po to, by O utwierdził się w przekonaniu, że P

ZAPRZECZENIE - Akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie wiedzy, że nie P2: *Zaprzeczam, że P*
- Funkcja w dialogu: Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego
- Cel pragmatyczny: Po to, by O przyjął, że jego wiedza, że P jest różna od wiedzy N

ZAPRZECZENIE - Akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie wiedzy, że nie P2: *Zaprzeczam, że P*
- Funkcja w dialogu: Reakcja na wyrażenie pytania
- Cel pragmatyczny: Po to, by O przyjął za prawdę, że nie P

ZAPRZECZENIE - Akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie wiedzy, że nie P2: *Zaprzeczam, że P*
- Funkcja w dialogu: Reakcja na wyrażenie sądu modalnego
- Cel pragmatyczny: Po to, by O utwierdził się w przekonaniu, że nie P

PYTANIE – Akt informacyjno-weryfikacyjny pytający

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Brak wiedzy, czy P2: *Pytam, czy P.*
- Funkcja w dialogu: Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O przekazał N wiedzę o tym, że P / nie P

DOPYTANIE – Akt informacyjno-weryfikacyjny pytający

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie niepełnej wiedzy o P2: *Pytam, jak, dlaczego, kiedy, gdzie, po co itd. P.*
- Funkcja w dialogu: Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O uzupełnił wiedzę N o P

WYRAŻENIE PEWNOŚCI - Akty informacyjno-weryfikacyjny modalny

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie przekonania (pewności), że P2: *Wyrażam pewność, że P.*
- Funkcja w dialogu: Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by potwierdził / zaprzeczył, że P

WYRAŻENIE PEWNOŚCI - Akt informacyjno-weryfikacyjny modalny

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie przekonania (pewności), że P2:
- *Wyrażam pewność, że P.*
- Funkcja w dialogu: Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie
- Cel pragmatyczny: Po to, by O zmodyfikował sąd wyrażony przez N

WYRAŻENIE PRZEKONANIA O PRAWDOPODOBIENSTWIE - Akt informacyjno-weryfikacyjny modalny

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie przypuszczenia, że P2: *Wyrażam przypuszczenie, że P.*
- Funkcja w dialogu: Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie

- Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy P

WYRAŻENIE NIEOKEŚLONOŚCI MODALNEJ (UNIKANIE ODPOWIEDZI) - Akt informacyjno-weryfikacyjny modalne

- Wyrażanie sądu / opinii / woli Wyrażanie przekonania o niemożności przedstawienia sądu modalnego: *Mówię, że nie wiem, czy P czy nie P.*
- Funkcja w dialogu - Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O
- Cel pragmatyczny: Po to, by O nie oczekiwał od N sądu, czy P czy nie P

WYRAŻENIE WĄTPLIWOŚCI - Akt informacyjno-weryfikacyjny modalny

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie wątpliwości, że P2: *Wyrażam wątpliwość, że P.*
- Funkcja w dialogu Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O
- Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy nie P

WYRAŻENIE PRZEKONANIA O WYKLUCZENIU - Akt informacyjno-weryfikacyjny modalny

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie przekonania (pewności), że nie P2:
- *Wyrażam pewność, że nie P.*
- Funkcja w dialogu Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania O
- Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O potwierdził / zaprzeczył, że nie P

WYRAŻENIE NADZIEI (PRZYPUSZCZENIA, ŻE STANIE SIĘ COŚ DOBREGO)-
Akty informacyjno-weryfikacyjne modalno-emotywne

- Wyrażanie sądu / opinii / woli Wyrażanie nadziei, że P2: *Wyrażam nadzieję, że P.*
- Funkcja w dialogu Inicjatywa N lub reakcja na pytanie
- Cel pragmatyczny: Po to, by O uwierzył, że stanie się (dzieje się, stało się) P

WYRAŻENIE NADZIEI (PRZYPUSZCZENIA, ŻE STANIE SIĘ COŚ DOBREGO)-
Akt informacyjno-weryfikacyjny modalno-emotywne

- Wyrażanie sądu / opinii / woli Wyrażanie nadziei, że P2:

- *Wyrażam nadzieję, że P.*
- Funkcja w dialogu Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego
- Cel pragmatyczny: Po to, by O wiedział, że N podziela jego sąd, że stanie się P

WYRAŻENIE OBAWY (PRZYPUSZCZENIA, ŻE STANIE SIĘ COŚ ZŁEGO) – Akt informacyjno-weryfikacyjny modalno-emotywny

- Wyrażanie sądu / opinii / woli Wyrażanie obawy, że P2: *Wyrażam obawę, że P.*
- Funkcja w dialogu Inicjatywa N lub reakcja na pytanie
- Cel pragmatyczny: Po to, by O spodziewał się P (ewentualnie zrobił coś, by uniknąć P)

WYRAŻENIE OBAWY (PRZYPUSZCZENIA, ŻE STANIE SIĘ COŚ ZŁEGO) – Akt informacyjno-weryfikacyjny modalno-emotywny

- Wyrażanie sądu / opinii / woli Wyrażanie obawy, że P2: *Wyrażam obawę, że P.*
- Funkcja w dialogu Reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego
- Cel pragmatyczny: Po to, by O wiedział, że N podziela jego sąd, że stanie się P

WYRAŻENIE POZYTYWNEGO / NEGATYWNEGO UCZUCIA – akt emotywny

- Wyrażanie sądu / opinii / woli; wyrażanie uczucia (opinii) wobec stanu wywołanego przez N / O / czynnik niezależny, dotyczącego N lub O, korzystnego / niekorzystnego (dla N / O) *Wyrażam uczucie E.*
- Funkcja w dialogu Inicjatywa N (reakcja na sytuację) / reakcja na wypowiedź
- Cel pragmatyczny: Po to, by wywołać w O podobne emocje lub skłonić O do podzielenia opinii N

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE - prośba / polecenie / żądanie / rozkaz

- Wyrażanie sądu / opinii / woli Wyrażanie woli: *Proszę, żądam, wydaję polecenie, rozkazuję, byś zrobił dla mnie X.*
- Funkcja w dialogu Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O zrobił X

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE - proponowanie

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie woli *Proponuję, byśmy zrobili X.*
- Funkcja w dialogu Inicjatywa N

- Cel pragmatyczny: Po to, by O zrobił X wspólnie z N

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE – rada / odradzanie (w tym ostrzeżenie)

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie woli *Radzę ci zrobić P / odradzam ci zrobienia P. Ostrzegam cię, byś nie robił / zrobił X, bo P.*
- Funkcja w dialogu Reakcja na prośbę o radę; Reakcja na wyrażenie gotowości do zrobienia X; Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O zrobił / nie robił X

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE - pozwolenie na działanie O

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie woli (zgody na działanie O): *Pozwalam ci zrobić X.*
- Funkcja w dialogu - Reakcja na pytanie o zgodę
- Cel pragmatyczny: Po to, by O zrobił X

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE - odmowa pozwolenia na cudze działanie O

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie woli (braku zgody na działanie O):
- *Nie pozwalam ci zrobić X.*
- Funkcja w dialogu - Reakcja na pytanie o zgodę
- Cel pragmatyczny - Po to, by O zrobił X

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCE - odmowa pozwolenia na cudze działanie O

- Wyrażanie sądu / opinii / woli Wyrażanie woli (braku zgody na działanie O):
- *Nie pozwalam ci zrobić X.*
- Funkcja w dialogu Reakcja na pytanie o zgodę
- Cel pragmatyczny: Po to, by O nie robił X

AKTY DZIAŁANIA NAKŁANIAJĄCO-ZOBOWIĄZUJĄCE – groźba

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie woli
- *Grozę ci, że jeśli zrobisz / nie zrobisz X, to ja zrobię Y.*
- Funkcja w dialogu Reakcja na gotowość / odmowę O do zrobienia X
- Cel pragmatyczny: Po to, by O oczekiwał, że gdy zrobi / nie zrobi X, to N zrobi Y
- Po to, by O zrobił / nie zrobił X

AKTY DZIAŁANIA ZOBOWIĄZANIA – wyrażenie gotowości do działania

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie woli (gotowości N do zrobienia X):
- *Wyrażam zamiar zrobienia X.*
- Funkcja w dialogu Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O zaakceptował zamiar zrobienia X przez N

AKTY DZIAŁANIA ZOBOWIĄZANIA – obietnica

- Wyrażanie sądu / opinii / woli Wyrażanie woli (gotowości N do zrobienia X):
Obiecuję, że zrobię dla ciebie X.
- Funkcja w dialogu Reakcja na prośbę / propozycję
- Inicjatywa N
- Cel pragmatyczny: Po to, by O oczekiwał, że N zrobi X

AKTY DZIAŁANIA ZOBOWIĄZANIA – wyrażenie zgody na własne działanie

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Woli (zgody na zrobienie X przez N): *Wyrażam zgodę na zrobienie dla ciebie (dla nas) X.*
- Funkcja w dialogu: Reakcja na prośbę / propozycję
- Cel pragmatyczny: Po to, by O oczekiwał, że N zrobi X

AKTY DZIAŁANIA ZOBOWIĄZANIA – wyrażenie braku zgody na własne działanie

- Wyrażanie sądu / opinii / woli - Wyrażanie woli (braku zgody N na zrobienie X):
Wyrażam brak zgody na zrobienie dla ciebie X.
- Funkcja w dialogu Reakcja na prośbę / propozycję
- Cel pragmatyczny: Po to, by O nie oczekiwał, że N zrobi X .

8. Taksonomia aktów mowy I. Prokop w oparciu i klasyfikację K. Bühlera

I. Prokop (2010) proponuje taksonomie aktów mownych na podstawie wyróżnienia funkcji języka przez K. Bühlera (2009), tj. funkcji przedstawiającej (*Darstellungsfunktion*), funkcji apelatywnej (*Appellfunktion*) oraz funkcji ekspresywnej (*expressive Funktion*). Na tej podstawie I. Prokop wyróżnia trzy grupy aktów mowy: akty mowy w funkcji przedstawiającej, akty mowy w funkcji apelatywnej oraz akty mowy w funkcji ekspresywnej, wśród których rozróżnia i analizuje 19 aktów mowy. Akty mowne w funkcji przedstawiającej dzielą się na dwie podgrupy: asercje oraz supozycje. Podział na te dwie podgrupy jest

uwarunkowany sposobem werbalizacji stanów rzeczy. W przypadku asercji są to wyjaśnienia, opisy, informowanie odbiorcy, stwierdzenia istniejących faktów, charakteryzowanie zjawisk i stanów rzeczy, stwierdzanie zależności między zjawiskami (związki przyczynowe i inne), podawanie do wiadomości odbiorcy danych (np. struktura wewnętrzna, podział, klasyfikacja, charakterystyka zewnętrzna obiektów, funkcjonowanie organizmów żywych). Są to również akty mowne występujące w tekstach naukowych, popularnonaukowych, technicznych, a także w tekstach mówionych, dialogowych, często jako eliptyczne repliki (Prokop, 2010: 99 - 100).

Przykłady:

1. *Dziś na Podkarpaciu spadł obfity śnieg*
2. *Monika teraz mieszka w Berlinie*
3. *Temperatura powietrza w tym rejonie wynosi teraz 9 stopni C.*
4. *To zbieg okoliczności.*

Supozycje są aktami mowy w funkcji przedstawiającej. Nadawca referuje zewnętrzny stan rzeczy, pozostający poza nadawcą i odbiorcą i przy tym zostaje włączony do jego wypowiedzi osąd jako obserwatora wydarzeń (np. *widzę, słyszę, wyczuwam, wydaje mi się, dostrzegam, nazwałbym to*) (Prokop, 2010: 100 – 101).

Przykłady:

1. *Naprzeciwko widzę nowoczesny wieżowiec*
2. *Odczuwam wibrację powietrza nad agregatem*
3. *Manuskrypt wydaje mi się bardzo stary*

Badaczka zaznacza, iż teksty naukowo-techniczne w większej części składają się z asercji, natomiast teksty mówione oraz częściowo literackie składają się w większości z supozycji. W dialogach występują przede wszystkim akty mowne w funkcji apelatywnej i ekspresywnej (Prokop, 2010: 106). Wymienia także charakterystyczne cechy tekstów będących realizacjami asercji i supozycji, które zamieszczono poniżej:

Cecha tekstu	Asercja	Supozycja
Wyrażanie podmiotu	Rzeczownikami oraz zaimkiem osobowym 1. Osoby liczby mnogiej (<i>pluralis maiestatis</i>)	Zaimki osobowe 1. Osoba liczby pojedynczej

Użycie form bezosobowych	Często występujące formy bezosobowe typu <i>sądzi się, uważa się, dzieli się</i>	Bardzo niski udział, dominują formy osobowe czasowników
tryb	Dominuje tryb oznajmujący, nieliczne formy trybu przypuszczającego, brak trybu rozkazującego	Tryb oznajmujący, przypuszczający i rozkazujący
Dominujący typ zdania	Oznajmujące	Obok oznajmującego wysoki odsetek zdań pytających i rozkazujących
strona	Czynna i bierna	czynna
Kompletność struktur syntaktycznych	Kompletność struktur syntaktycznych	Bardzo wysoki odsetek struktur eliptycznych
Czas gramatyczny	Czas gramatyczny	Teraźniejszy, przeszły i przyszły
Nacechowanie emocjonalne	brak	często

Tabela II. *Charakterystyczne cechy tekstów będących realizacjami asercji i supozycji* (za: Prokop, 2010: 106)

Wśród aktów mowy o funkcji apelatywnej badaczka wyróżnia klasę aktów mownych erotetycznych oraz aktów mownych konstytutywnych (Prokop, 2010: 107- 123). Stosując akty erotetyczne nadawca zwraca się do odbiorcy z zamiarem uzupełnienia swojej wiedzy. Wśród aktów mowy erotetycznych badaczka wyróżnia: akty erotetyczne prawdziwe oraz akty erotetyczne nieprawdziwe. W prawdziwym akcie erotetycznym nadawca stwierdza rzeczywisty deficyt wiedzy, chce, aby odbiorca udzielił informacji i w ten sposób zostałby wyrównany deficyt wiedzy. Przy tym jednak nadawca zakłada, że odbiorca dysponuje odpowiednią wiedzą. Wśród erotetycznych aktów prawdziwych wyróżnić można: pytania o znaczenie (w języku ojczystym oraz w języku obcym) oraz pytania o stany rzeczy. Pytania o znaczenie zawierają czasownik znaczyć, np. *Co znaczy „minuta milczenia”?* *Co znaczy „zbić kogoś z pantałyku”?*; *Jak powiedzieć po angielsku, że reszty nie trzeba?* Pytania o stany rzeczy zawierają różnorodne propozycje, np. *Kiedy odjeżdża pociąg do Gniezna?* *Ile kosztuje*

aparatus cyfrowy? O której wrócisz? Akty mowne erotetyczne nieprawdziwe są takimi aktami mownymi, w których u nadawcy nie występuje deficyt wiedzy, sytuacja erotetyczna jest symulowana. Wśród aktów erotetycznych nieprawdziwych wyróżniamy: pytania egzaminacyjne oraz pytania fatyczne (pytania fatyczne symetryczne oraz pytania fatyczne asymetryczne) (Prokop, 2010: 112 – 113).

Pytania egzaminacyjne pojawiają się w czasie sprawdzianów, testów i egzaminów, stanowią część procesu dydaktycznego w szkołach i na uczelniach., np. *Kiedy odbył się Kongres Wiedeński? Jak tworzymy stronę bierną w języku niemieckim? Opis badań jakościowych, proszę. Czy mogłabyś scharakteryzować głównego bohatera powieści „Lalka”?* Pytania fatyczne dzielą się na pytania fatyczne symetryczne oraz pytania fatyczne asymetryczne. Pytania fatyczne symetryczne realizowane są w warunkach komunikacji anonimowej w sytuacjach komunikacyjnych, kiedy partnerzy mają równe prawa i obowiązki, np. *Pani też jedzie do Londynu? Budujecie zamek? Mieszkacie w tym domu?* Pytania fatyczne asymetryczne pojawiają się w relacji asymetrycznej między partnerami (różnica wieku, doświadczenia), np. między dorosłymi i dziećmi: *A co będziemy robić po obiadku? A jak piesek daje łapkę, pokaż?* (Prokop, 2010: 114).

Akty mowy konstytutywne wpływają na zmianę stanów rzeczy i dzielą się na akty deklaratywne oraz dyrektywne. Akty mowy deklaratywne ulegają podziałowi na akty mowne dyrektywne jednostronne oraz akty mowne dyrektywne interaktywne. Akty mowy dyrektywne jednostronne mogą być uprawnione lub nieuprawnione. Nieuprawnione dotyczą sytuacji asymetrycznej, kiedy nadawca stosuje wobec odbiorcy przemoc słowną lub fizyczną, kiedy nadawca każe odbiorcy wykonać czynność i zapowiada, że niewykonanie czynności grozi odbiorcy sankcjami, np. *Ostrzegam cię, tylko ostrzegam, ale jak tego nie zrobisz, to wszyscy się dowiedzą o twoim romansie; Pieniądze złóż w koszu na śmieci obok fontanny, i żadnej policji, bo już nie zobaczysz córek! Stój, bo strzelam! A kto nam nie dostarczył duplikatu do kas? Jak myślisz, co się stanie, jak to ujawnimy?* (Prokop, 2010: 116).

Akty mowy dyrektywne jednostronne uprawnione występują w relacjach pomiędzy nadawcą a odbiorcą. Kiedy odbiorca jest podporządkowany nadawcy i w tę sytuację wkroczył dobrowolnie (policja, wojsko, związki sportowe, podjęcie pracy w firmie), np. *Proszę zanieść te listy na pocztę; Proszę drzwi zamykać; Siadajcie, Zeznania należy składać w Biurze Podawczym; Odrabiaj lekcje!* Akty mowy dyrektywne interaktywne stanowią bardzo liczną grupę aktów mowy, które zawierają różnego rodzaju prośby, propozycje, rady, wskazówki,

polecenia (poza poleceniami służbowymi) i rozkazy nieinstytucjonalne, np. *Proszę państwa o pomoc w następującej sprawie...; Podaj mi proszę okulary! Nie mam długopisu; Jak tu ładnie pachnie, co tam gotujesz? Jak chcesz, to weź sobie ten wazonik; Mogę?* (Prokop, 2010: 117 – 120).

Akty mowne deklaratywne należą do aktów zmieniających stany rzeczy lub tworzących nowe fakty. Są to akty mowy instytucjonalne, realizowane w ramach określonych instytucji przez przedstawicieli tych instytucji (*Proszę pana magistra o objęcie obowiązków przewodniczącego komisji wyborczej; Sąd orzeka rozwiązanie małżeństwa z winy obu stron*) oraz akty mowy nieinstytucjonalne, w których dokonują się zmiany w najbliższym otoczeniu nadawcy (*Na okres rozgrywek zostajesz kapitanem naszej drużyny*). (Prokop, 2010: 120 – 122).

Akty mowne w funkcji ekspresywnej wyrażają stany wewnętrzne nadawcy. Wśród nich wyróżnia się następujące podgrupy: akty mowne ekspresywne zwrotne oraz akty mowne ekspresywne ukierunkowane. W aktach mownych ekspresywnych zwrotnych nadawca uzewnętrznia swoje odczucia i wynikają one z potrzeby nadawcy, np. *Jestem wykończony, bardzo się cieszę, naprawdę! Boję się, okropnie się boję! Obawiam się, że nic z tego; Sądzę, że się mylisz; Przepięknie dziś wyglądasz! No wiesz!* Wśród aktów mowy ekspresywnych ukierunkowanych wyróżniono akty emotywnie, akty mowy responsywne, akty mowy komisywne oraz akty mowy retraktywne. Akty mowy ekspresywne ukierunkowane to akty mowy benefaktywne (życzenia z okazji imienin, urodzin, ślubu, jubileuszu, urodzenia dziecka i innych, np. *Niech ci się darzy! Niech wam zawsze fortuna sprzyja! Wyzdrowiej szybko i więcej nie choruj!*) oraz akty mowy malefaktywne, które nadawca kieruje do odbiorcy w sytuacji konfliktowej (*Odczep się! Spływaj! Idź do diabła!*) (Prokop, 2010: 123 – 128).

Akty mowy responsywne stanowią reaktywne akty mowy i są parą przyległą, występującą w bezpośrednim sąsiedztwie aktów dyrektywnych (prośba, propozycja, namowa) lub też interaktywnych jednostronnych (rozkaz, polecenie służbowe). Zawierają podziękowania za przysługę, gratulacje, życzenia, zwyczajowe zachowania werbalne gościa dziękującego za gościnę, np. *Dziękuję za komplement, miły jesteś! Nie mogę przyjść, naprawdę! Potwierdzam obecność na promocji doktorskiej! Tu mówi Sabina, chciałabym wam jeszcze raz podziękować za wczorajszy przemiły wieczór*. Akty mowny komisywne są aktami, za pomocą których nadawca zapowiada swoje przyszłe działania, np. *Pozwolę ci pojechać na obóz w przyszłym roku; Obiecuję, że nikomu o tym nie powiem; Dam ci najpierw*

parę praktycznych wskazówek; Zobowiązuję się do przestrzegania przepisów kodeksu pracy).

Z kolei akty mowy retraktywne dotyczą zachowania nadawcy, które jest związane z wycofaniem się z uprzednio podjętego zobowiązania (zgoda, zezwolenie), np. *Przykro mi bardzo, ale muszę odwołać nasze jutrzejsze spotkanie; Zastanowiłam się i zmieniłam zdanie, nie wyjdę za ciebie za mąż; Przepraszam cię za to określenie, nie miałam na myśli nic złego, tylko tak się mówi* (Prokop, 2010: 128 – 133).

Podział aktów mowy zaproponowany przez badaczkę przedstawiono w poniższej tabeli:

Akty mowne w funkcji przedstawiającej										
asercje						supozycje				
Akty mowy w funkcji apelatywnej										
akty mowy erotetyczne						akty mowy konstytutywne				
prawdziwe			nieprawdziwe			dyrektywne			deklaratywne	
pytania o znaczenie		pyta- nia o stany rze- czy	egza- mina- cyjne	fatyczne		jedno- stronne		interak- tywne	instytu- cjo- nalne	nie- instytu- cjo- nalne
						w ję- zyku ojczys- tym	w ję- zyku ob- cym			
Akty mowne w funkcji ekspresywnej										
Akty mowne zwrotne			Akty mowne ukierunkowane							
			emotywne		responsywne		komisywne		retraktywne	
			bene- faktyw- ne	male- fak- tyw-ne						

Tabela III. Podział aktów mowy: opracowanie własne (wg Prokop, 2010)

9. Typologia pragmatyczno-kontekstowa A. Awdiejewa i Z. Nęckiego

Teoria aktów mowy bada język w jego naturalnym otoczeniu, a zatem przy uwzględnieniu kontekstu. Problem ten został po raz pierwszy podniesiony przez B. Malinowskiego, który konstatuje, iż tłumaczenie języków nie jest możliwe przez zwykłe zastępowanie słów, nawet przy uwzględnieniu różnic gramatycznych między językami. Słowo musi być osadzone w odpowiednim kontekście kulturowym (Galasiński, 1992: 8). Rozumienie zdań języka potocznego jest zależne od okoliczności, w których się ich używa, a kontekst, który ma wpływ na interpretację znaczenia wypowiedzi to nie tylko wąsko rozumiana sytuacja komunikowania, ale także status społeczny uczestników sytuacji komunikacyjnej, w powiązaniu z elementami kulturowymi (Necki, 1992: 67 – 70). Dlatego też A. Awdiejew i Z. Nęcki wyróżniają cztery podstawowe rodzaje kontekstu (Nęcki, 2000: 92-97): kontekst językowy, kontekst interpersonalny, kontekst zadaniowy (instrumentalny) oraz kontekst kulturowy (Nęcki 2000: 95 – 97). Kontekst językowy zawiera szereg wypowiedzi poprzedzających analizowany akt komunikacyjny (jak również i tych, następujących już po nim), mogących mieć istotny wpływ na jego interpretację. Wypowiedzi należy przy tym rozumieć stosunkowo szeroko, ponieważ autorzy sugerują uwzględnienie zarówno kanału werbalnego, ale także wokalnego i niewerbalnego. Kontekst interpersonalny – na najbardziej podstawowej płaszczyźnie - odnosi się do zmiany znaczenia wypowiedzi w zależności od tego, kto z kim rozmawia. Zjawisko to jest jednak o wiele bardziej skomplikowane, wymaga bowiem uwzględnienia wielu wymiarów interakcji. Kontekst zadaniowy (instrumentalny) odnosi się do pozawerbalnych aspektów sytuacji komunikacyjnej, określających jej ramy interpretacyjne. Z. Nęcki podaje przykład uniesienia dłoni, które będzie miało zupełnie inne znaczenie na sali sejmowej (głosuję za), w sali lekcyjnej (proszę o głos) czy na lotnisku (witam cię). Jak przyznają sami autorzy, ten typ kontekstu jest stosunkowo najslabiej określony i wymaga jeszcze dalszych badań (Nęcki, 2000: 96). Kontekst kulturowy odnosi się do wszelkich kulturowych uwarunkowań zachowań komunikacyjnych (Nęcki 2000: 97). Badacze konstruują własną typologię aktów mowy opartą na następujących kryteriach: sytuacja wyjściowa, oczekiwane konsekwencje, stopień ograniczenia swobody postępowania nadawcy i odbiorcy, symetria lub asymetria wzajemnej kontroli. Sytuacja wyjściowa odnosi się do tego, kto występuje z inicjatywą (niezależną lub wynikającą z pewnych cech samej sytuacji, np. propozycja może być odpowiedzią na jakąś potrzebę odbiorcy, dostrzeżoną przez nadawcę). Oczekiwane konsekwencje wykonania lub zaniechania wykonania działania

dotyczą skutków, jakie pociąga za sobą dana czynność. Efekty wykonania danego aktu mogą być korzystne dla jednej, bądź też obojga ze stron. Sporadycznie zdarzają się sytuacje, w których obie strony ponoszą straty. Stopień ograniczenia swobody postępowania nadawcy i odbiorcy wiąże się z ograniczeniem swobody działania uczestników interakcji. Warto zauważyć, że podczas gdy niektóre akty (np. rada, prośba lub żądanie) wpływają na swobodę odbiorcy przekazu, inne (np. obietnica lub zgoda) wiążą się z ograniczeniami nadawcy. Symetria lub asymetria wzajemnej kontroli przejawia się poprzez zależności (równości bądź nierówności) w jakich pozostają ze sobą nadawca z odbiorcą. Owa dysproporcja wynikać może z odmiennych pozycji społecznych, różnicy w posiadanych zasobach (czasu, pieniędzy bądź informacji) bądź też indywidualnych cech psychologicznych rozmówców (Nęcki, 2000: 101-108).

Dla koncepcji Awdiejewa-Nęckiego charakterystyczne jest podejście funkcjonalne, które polega na tym, że podstawę klasyfikacji aktów mowy stanowi nie forma językowa wypowiedzi (formalne wykładniki intencji mówiącego), lecz ich funkcja komunikacyjna, uwarunkowana kontekstem sytuacji, w której zachodzi wymiana informacji między partnerami. Autorzy koncepcji odnoszą się do języka i użytkowania języka w celach praktycznych, a ich koncepcja nawiązuje do przedstawionych wcześniej prac J.R. Searle'a i J.L. Austina, przy tym używają terminu *akty komunikacyjne*²², a nie *akty mowy* (Nęcki, 2000: 53). Znajomość szerszego kontekstu determinuje właściwą interpretację aktów komunikacyjnych.

Badacze zaproponowali klasyfikację aktów mowy i wyróżnili 7 aktów mowy oraz określili ich charakterystyki. Są to następujące akty mowy:

Propozycja

- Sytuacja początkowa, inicjatorem jest nadawca
- Perlokucje, konsekwencje wykonania - korzyść wspólna
- Ograniczenie swobody działania - nie ma
- Kontrola – symetria lub asymetria - równość, symetria

Rada (porada, pouczenie, instrukcja)

²² Akt komunikacyjny definiowany jest następująco: „przez akt komunikacyjny można rozumieć wszelkie wprowadzanie znaczących zmian w otoczeniu fizycznym, zmian które są dostrzegane przez odbiorcę w trakcie lub po ich wykonaniu” (Nęcki, 2000: 53).

- Sytuacja początkowa, inicjator, inicjatorem jest nadawca, zakładając że odbiorca potrzebuje rady
- Perlokucje, konsekwencje wykonania - korzyść odbiorcy
- Ograniczenie swobody działania - nieznaczne zobowiązanie słuchacza, odbiorcy
- Kontrola – symetria lub asymetria - asymetria, pewna przewaga nadawcy

Prośba (błaganie, żebranie)

- Sytuacja początkowa, inicjatorem jest nadawca, zakładając odpowiednie możliwości i chęci odbiorcy
- Perlokucje, konsekwencje wykonania - korzyść nadawcy
- Ograniczenie swobody działania - ograniczenie odbiorcy, zobowiązanie
- Kontrola – symetria lub asymetria - asymetria, duża przewaga odbiorcy

Żądanie (polecenie, groźba, rozkaz)

- Sytuacja początkowa, inicjator - nadawca, zakładając odpowiednie możliwości i brak chęci odbiorcy
- Perlokucje, konsekwencje wykonania - korzyść nadawcy, sankcje za ewentualne nieposłuszeństwo
- Ograniczenie swobody działania - bardzo silne ograniczenie swobody odbiorcy
- Kontrola – symetria lub asymetria - asymetria, krańcowa przewaga nadawcy

Obietnica (zobowiązanie, przysięga, umowa)

- Sytuacja początkowa, inicjator - nadawca, zakładając oczekiwanie odbiorcy
- Perlokucje, konsekwencje wykonania - korzyść odbiorcy
- Ograniczenie swobody działania - samoograniczenie nadawcy
- Kontrola – symetria lub asymetria - asymetria, przewaga nadawcy

Zgoda (aprobata działania)

- Sytuacja początkowa, inicjator - odpowiedź na poprzednie akty komunikacyjne odbiorcy
- Perlokucje, konsekwencje wykonania - korzyść nadawcy i odbiorcy (najczęściej)
- Ograniczenie swobody działania - samoograniczenie nadawcy
- Kontrola – symetria lub asymetria - asymetria, nieznaczna przewaga nadawcy

Odmowa (dezaprobata działania)

- Sytuacja początkowa, inicjator - odpowiedź na poprzednie posunięcie odbiorcy

- Perlokucje, konsekwencje wykonania - korzyść nadawcy (najczęściej)
- Ograniczenie swobody działania - odzyskanie swobody
- Kontrola – symetria lub asymetria - asymetria, przewaga nadawcy

Dla omawianej koncepcji charakterystyczne jest podejście funkcjonalne. Podstawę klasyfikacji aktów mowy stanowi nie forma językowa wypowiedzi, tj. formalne wykładniki intencji mówiącego, lecz ich funkcja komunikacyjna, która jest uwarunkowana kontekstem sytuacji komunikacyjnej.

W klasyfikacji A. Awdiejewa oraz Z. Nęckiego brak wprowadzonych przez J.L. Austina ekspozytywów oraz wprowadzonych przez J.R. Searla ekspresywów (Kiklewicz, 2010: 61). A. Kiklewicz tłumaczy niekompletność klasyfikacji Awdiejewa – Nęckiego w taki sposób, iż akt pragmatyczny oznacza według badaczy akt perswazyjny, a więc takie zachowanie komunikacyjne, którego celem jest oddziaływanie na zachowanie rozmówców.

10. Teoria implikatur konwersacyjnych Paula Grice'a

Najbardziej znaną propozycją teorii dekodowania pośrednich aktów mowy jest teoria implikatur konwersacyjnych H. P. Grice'a, reprezentująca model inferencyjny. Koncepcja konwersacji H.P. Grice'a (teoria implikatur, sensów niewypowiedzianych wprost) zakłada, że podstawowym zjawiskiem w wymianie konwersacyjnej jest tworzenie niekonwencjonalnych znaczeń wypowiedzi w oparciu o wiedzę pozajęzykową rozmówców i bieżący kontekst konwersacyjny (Zdunkiewicz, 1988, 2001; Lenartowicz, 1991; Kalisz 1993; Grzegorzczkova, 2001). Sytuację komunikowania według H.P. Grice'a można opisać za pomocą układu szeregu intencji nadawcy. Jeśli bowiem A komunikuje coś za pomocą X, to A chce wykonując X spowodować u odbiorcy pewną reakcję R i chce, aby odbiorca rozpoznał intencję nadawcy oraz chce, aby rozpoznanie przez odbiorcę jego intencji było powodem powstania reakcji R (Grzegorzczkova, 2001: 79). Poprzez znaczenie wypowiedzi rozumie się nie sens językowy, lecz wszystkie treści, które nadawca chce przekazać, np. znaczenie ironiczne zdania *Ale ślicznie wyglądasz* jako 'brzydko wyglądasz', znaczenie aluzyjne wypowiedzi skierowanej do gości *Jutro mam ciężki dzień* jako 'chcę, żebyście poszli'. Tak rozumiane pojęcie znaczenia wykracza poza ramy czysto lingwistyczne, tj. rozumiane jako własność jednostek systemowych (Grzegorzczkova, 2001: 79).

Najważniejszą zasadą konwersacji jest reguła kooperacji (*Wnoś swój wkład do konwersacji tak, jak tego w danym jej stadium wymaga przyjęty cel czy kierunek wymiany słów, w której bierzesz udział* (Grice, 1980: 96). Reguła ta opiera się na czterech maksymach:

- *Zasada jakości*: nie mów tego, co uważasz za nieprawdziwe lub nieudowodnione;
- *Zasada ilości*: przekaz tyle informacji, ile trzeba dla osiągnięcia celu;
- *Zasada istotności*: mów rzeczy związane z aktualnym przebiegiem rozmowy;
- *Zasada sposobu*: bądź zrozumiały i taktowny wobec partnera, unikaj niejasności i niejednoznaczności²³.

G. Leech (1983) rozbudował i uszczegółowił podejście P.H. Grice'a poprzez dodanie reguł grzeczności, czyli takie ukierunkowanie procesu komunikowania się, które uniemożliwi degradację rozmówców. Z kolei P. Brown i S. Levinson (1987: 232) wprowadzają pojęcia grzeczności pozytywnej i grzeczności negatywnej. Grzeczność pozytywna polega na wysyłaniu sygnałów do odbiorcy, że nadawca bierze pod uwagę jego potrzeby (np. poprzez użycie zaimka *my* lub poprzez komplementy). Grzeczność negatywna występuje wówczas, gdy odbiorca uzewnętrznia prawo do swojej autonomii, zgodnie z własnym uznaniem. Dyrektywy formułuje nie wprost, np. poprzez pytania, co umożliwia rozmówcom zachowanie twarzy.

M. Marcjanik formułuje zasady, które można dodać do repertuaru warunków fortunności aktów mownych, a dotyczą one zasad grzeczności wynikających z polskiej tradycji:

- zasada symetryczności zachowań grzecznościowych
- zasada solidarności z partnerem
- zasada bycia podwładnym (zasada umniejszania własnej wartości, zasada pomniejszania własnych zasług, zasada wyolbrzymiania własnej winy, zasada bagatelizowania przewinień partnera) (Marcjanik 2007: 21).

Korzystając z maksym H. P. Grice'a, A. Awdiejew (1987: 18) przedstawił proces rozszyfrowania pośrednich (ukrytych) aktów mowy. Badacz stwierdził, iż odbiorca uświadamia sobie najpierw, że użycie wypowiedzenia pozostaje w sprzeczności z daną zasadą i uświadomienie to uruchamia mechanizm wnioskowania. Odbiorca analizuje zatem każdą dostępną mu informację (zarówno kontekst wypowiedzenia, jak i sytuację

²³ H. P. Grice nie uważał tej listy za zamkniętą, gdyż uznawał reguły o charakterze estetycznym, społecznym i moralnym.

komunikacyjną i odpowiedni fragment wiedzy o świecie), po czym porównuje ją z możliwymi warunkami pragmatycznymi. Stosując pośredni akt mowy, nadawca utrzymuje bezpieczny dystans do zamierzonego efektu oddziaływania, odbiorca jest przy tym zmuszony do samodzielnej interpretacji ukrytego sensu interakcyjnego (Awdiejew, 2006: 27). W wypowiedzi *On znów poszedł do matki!* Sens ogólny jest związany z wykonaniem określonego działania, a ukryty sens interakcyjny to propozycja (*Musisz przyjść później / zaczekać* itd.) lub wyrzut (*Znowu zostałam sama / Nigdy nie mogę na niego liczyć / Nigdy go nie ma kiedy jest potrzebny* itd.) (Awdiejew, 2006: 27). Aluzje - jako niejawne akty mowy - mogą także wprowadzać pośrednie akty proponowania, np. *Dzisiaj grają dobry film* (propozycja spędzenia wolnego czasu), ostrzeżenie, np. *Dyrektor wraca o drugiej* (ostrzeżenie dla podwładnych, którzy nie wykonali terminowo zadania), wyrażenie negatywnego stanu emocjonalnego (*Nie chce mi się żyć!*) (Awdiejew, 2006: 31).

Z aktami mowy mamy do czynienia przy odniesieniu do układu interakcyjnego

JA, TY, TU, TERAZ

Przy braku takiego odniesienia mówimy o opisie aktu mowy, a nie o realizacji aktu mowy, np.

„Akt mowy: *dobrze by było otworzyć okno* (proponowanie)

Opis aktu mowy: *w pracy poprosiłem o otworenie okna* (brakuje odniesienia do TY, TU i TERAZ)

Akt mowy: *idę do kina* (gotowość)

Opis aktu mowy: *wczoraj mówiłem, że chcę iść do kina* (brakuje odniesienia do TERAZ) itd.” (Awdiejew, 2006: 34).

Wychodząc od pragmatyki językowej, analizowanie izolowanych aktów mowy jest metodologicznie nieuzasadnione. Nie ma z ten sposób możliwości spojrzenia na komunikację z szerszej perspektywy i wskazanie reguł rządzących komunikacją. Należy rozpatrywać całe naturalne ciągi aktów mowy, z których jeden jest reakcją na akt poprzedni i jednocześnie jest bodźcem do aktu następnego. (Awdiejew 1989). Można więc założyć, że istnieją konwencjonalnie połączone pary przylegające typu: pytanie → odpowiedź, prośba → obietnica/ odmowa, rada → akceptacja / nieakceptacja, pytanie o zgodę → zgoda / odmowa itd. Ustalenie całego repertuaru takich par wymagałoby szczegółowych badań materiałowych (Awdiejew, 2005: 129).

Rozdział III

Analiza aktów mowy w ramach komunikacji przełożony-podwładny

Uwagi ogólne

Akty informacyjno-weryfikacyjne są aktami powiadamiania, aktami pytającymi, modalnymi oraz modalno-emotywnymi. W obrębie aktów informacyjno-weryfikacyjnych powiadamiania na podstawie materiału – dialogów przełożonego z podwładnym wyróżniono: oznajmienie, potwierdzenie oraz zaprzeczenie. Akt oznajmienia jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym powiadamiania, w którym nadawca (strona inicjująca) wyraża wiedzę, że *P* (*Stwierdzam, że jest P*), aby zrealizować cel pragmatyczny *Po to, by odbiorca przyjął za prawdę, że P*. Potwierdzenie jako akt informacyjno-weryfikacyjny powiadamiania jest wyrażeniem wiedzy, że *P* (*Potwierdzam, że P*) i może być reakcją na wyrażenie sądu asertywnego na wyrażenie pytania lub na wyrażenie sądu modalnego. Jeśli jest reakcją na wyrażenie sądu asertywnego, to cel pragmatyczny można sformułować następująco: *Po to, by odbiorca przyjął, że jego wiedza, że P jest zgodna z wiedzą nadawcy*. Jeśli potwierdzenie jest reakcją na wyrażenie pytania, to cel pragmatyczny jest następujący: *Po to, by odbiorca przyjął za prawdę, że P*. Jeśli natomiast akt potwierdzenia jest reakcją na wyrażenie sądu modalnego, to cel pragmatyczny sformułowany został jako: *Po to, by odbiorca utwierdził się w przekonaniu, że P*.

Zaprzeczenie jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym powiadamiania i jest reakcją na wyrażenie sądu asertywnego, na wyrażenie pytania oraz na wyrażenie sądu modalnego. W przypadku reakcji na wyrażenie sądu asertywnego cel pragmatyczny zaprzeczenia brzmi: *Po to, by odbiorca przyjął, że jego wiedza, że P jest różna od wiedzy nadawcy*. Jeśli natomiast zaprzeczenie jest reakcją na wyrażenie pytania, to w celu pragmatycznym zawarta jest informacja: *Po to, by odbiorca przyjął za prawdę, że nie P*. Z kolei jeśli zaprzeczenie jest reakcją na wyrażenie sądu modalnego, to cel pragmatyczny jest następujący: *Po to, by O utwierdził się w przekonaniu, że nie P*.

1. Akty informacyjno-weryfikacyjne w rozmowie przełożonego z podwładnym

1.1. Akty powiadamiania

1.1.1. Oznajmienie

Oznajmienie jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym powiadamiania. Jest to wyrażanie wiedzy, że P (*Stwierdzam, że jest P*) i jego funkcją w dialogu jest inicjatywa nadawcy. Cel pragmatyczny oznajmienia jest następujący: *Po to, by obrońca przyjął za prawdę, że P*. Oznajmienie to orzekanie o zaistnieniu faktu, kiedy przełożony informuje o terminie rozpoczęcia się uroczystości z zaznaczeniem, że nie rozpoczęła się punktualnie. Przełożony, chcąc usprawiedliwić późniejsze rozpoczęcie uroczystości, informuje o przyczynie:

P1²⁴: *uroczystość odbyła się w poprzedni czwartek o godzinie piętnastej / z doświadczenia wiedziałem / że będzie poślizg w rozpoczęciu*

P2: *właśnie, goście się spóźnili* (Rozmowa dyrektora przedszkola z przedszkolanką; Rozmowa nr 30)

Oznajmienie jest również orzekaniem o niezaistnieniu faktu. Podwładny informuje przełożonego o braku zamówień:

P1: *zależy mi na tym / aby na tej stronie były umieszczone tylko i wyłącznie realizacje / które wyszły spod naszej ręki / to oczywiste / nasze cudeńka przyciągną niejedno oko*

P2: *jak do tej pory nie mamy zamówień / ale mam nadzieję / że nie będziemy narzekać na ich brak* (Rozmowa właścicielki kwaciarni ze sprzedawcą; Rozmowa nr 45)

Oznajmianie jest także przypisywaniem właściwości (czynności, cech, stanów). Cecha wyczerpania informacji w opisie sytuacji pojawia się poprzez stwierdzenie o wyczerpaniu elementów opisu:

P1: *no to z mojej strony przedstawiłam wszystko / myślę / że już nic nie ma do dodania / jedynie zacząć działać*

P2: *tak / ja też nie mam już nic do dodania* (Rozmowa dyrektora przedszkola z nauczycielem wychowania przedszkolnego Rozmowa nr 50)

²⁴ P1 – przełożony; P2 – podwładny.

Fakty opierające się na liczbach charakteryzujące się wysokim stopniem obserwowalności są również oznajmieniami:

P2: *wiem jak wszystko funkcjonuje / jak to rozwiązać // dlatego chciałbym otrzymywać większe wynagrodzenie niż aktualnie / **aktualnie zarabiam brutto 2800 zł***

P1: *oczywiście / zgadzam się // nie ma zastrzeżeń* ((Rozmowa kierownika działu systemów sterowania z programistą systemów sterowania; Rozmowa nr 16)

Oznajmienia dotyczą faktów teraźniejszych lub faktów z przeszłości. Oto kilka przykładów:

P2: *ale pani dyrektor / ona dwa tygodnie tutaj była i nikt nie zauważył / że ona jest bezprawnie*

P1: *powiem tak / ja generalnie nie chodzę za paniami / i ja nie wchodzę do klas / i nie sprawdzam / kto jest // nie wiem skąd ona się pojawiła i teraz powiem / co jest / i teraz powiem / bo **jest informacja dla Państwa** / ja natomiast spotkałam się z tą **Panią i oczywiście** / ja jej kazałam to dopilnować* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 22)

P2: *no to troszkę szperania mnie czeka wśród miejscowej ludności / krzewiącej lokalną kulturę*

P1: ***mamy informacje z urzędu miasta** / i ze starostwa o przedstawicielach kultury*

P2: *pewnie tak / i rozumiem / że badania lokalnego folkloru będę robił po zajęciach*

P1: *nie sądzę / aby to wystarczyło* (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej z nauczycielem; Rozmowa nr 37)

P1: *po wszystkim / **pojawiła się informacja** w prasie / o tym przedsięwzięciu w naszej szkole*

P2: *zaraz zredaguję i dam panu dyrektorowi do zatwierdzenia / nie musi być natychmiast / ale musimy dotrzeć do naszego środowiska* (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej z nauczycielem; Rozmowa nr 37)

P1: *ksiądz w ogłoszeniach parafialnych poinformował już o tym*

P2: *tak / słyszeliśmy* (Rozmowa dyrektora szkoły gimnazjalnej z nauczycielem; Rozmowa nr 40).

1.1.2. Potwierdzenie

Potwierdzenie jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym powiadamiania i jest wyrażeniem wiedzy, że *P* (*Potwierdzam, że P*). Może być reakcją na wyrażenie sądu asertywnego, na wyrażenie pytania oraz na wyrażenie sądu modalnego. W potwierdzeniu jako reakcji na wyrażenie sądu asertywnego cel pragmatyczny jest następujący: *Po to, by odbiorca przyjął, że jego wiedza, że P jest zgodna z wiedzą nadawcy*. Natomiast jeśli potwierdzenie jest reakcją na wyrażenie pytania, cel pragmatyczny brzmi: *Po to, by odbiorca przyjął za prawdę, że P*. Natomiast, jeśli potwierdzenie jest reakcją na wyrażenie sądu modalnego, to cel pragmatyczny został sformułowany: *Po to, by odbiorca utwierdził się w przekonaniu, że P* (Laskowska, 2004: 39).

Potwierdzenie może być zgodą z tym, co powiedziała druga strona, ale bez składania obietnic lub bez podporządkowania się drugiej stronie, zastosowania się do tego, co druga strona mówi. Odbiorca (kierowniczka sklepu sieciowego) przyznaje, co prawda, rację nadawcy (księgowej), potwierdzając tym samym, że jego wiedza (odbiorcy) jest zgodna z wiedzą nadawcy. W dalszej części wypowiedzi uzasadnia niemożność podjęcia decyzji o podwyżce, stosując przy tym technikę ograniczonego pełnomocnictwa²⁵:

P2: *jak koleżanka była na zwolnieniu / to też zrobiłam jej zestawienia / a ja w ogóle nie chorowałam*

P1 : *uhm / tak / ma Pani rację / tylko nie bardzo mogę dać Pani podwyżkę / bo mam jeszcze szefów nad sobą / w centrali w warszawie / i to niestety / nie będzie możliwe*

P2: *proszę mnie zrozumieć / razem z mężem mało zarabiamy / mamy kredyt* (Rozmowa kierownika sklepu sieciowego wielobranżowego z kadrową / księgową; Rozmowa nr 19).

²⁵ O technice ograniczonego pełnomocnictwa patrz Myśliwiec, 2007: 43 - 52.

Potwierdzenie może być wyrażeniem zgody z sądem partnera oraz dodaniem sądu wartościującego, np. z użyciem wykładników: *to prawda, zgoda, należy przyznać prawdę, należy się zgodzić, rzeczywiście*:

P1: *pracujesz ciężko / i ja to doceniam / ale tak jak powiedziałam / rotacja w kadrach jest czymś naturalnym / chociaż żał byłoby się z tobą rozstawać / nasza firma również / co nie da się ukryć / cały czas inwestowała w twój rozwój*

P2: **to prawda** / *jestem za to wdzięczny* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61)

P1: *już od dawna informatycy mi mówią / że nie mają spokoju / bo co chwilę ktoś im wchodzi / odwraca uwagę i bałagan robi*

P2: **rzeczywiście** / *przydałoby się oddzielne pomieszczenie / też na sprzęt elektroniczny* (Rozmowa właściciela firmy z kierownikiem działu sprzedaży; Rozmowa nr 47)

P2: *to znaczy / że wprowadzamy zmianę od zaraz*

P1: *tak / od wczoraj / niepotrzebnie oszczędzaliśmy na jakości*

P2: *nie chciałbym mówić / że / a nie mówiłem*

P1: *no dobra / **miałeś rację** / **rzeczywiście** / **nie zawsze lepsze jest wrogiem dobrego*** (Rozmowa właściciela firmy z kierownikiem działu sprzedaży; Rozmowa nr 53)

P1: **zgadzam się** / *jest pani inteligentnym pracownikiem z charakterem*

P2: *dziękuję* (Rozmowa współwłaścicielki kancelarii adwokackiej z sekretarką; Rozmowa nr 63).

1.1.3. Zaprzeczenie

Zaprzeczenie jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym powiadamiania, wyrażaniem wiedzy, że nie P (*Zaprzeczam, że P*). Funkcją zaprzeczenia w dialogu jest reakcja na wyrażenie sądu asertywnego z celem pragmatycznym *Po to, by odbiorca przyjął, że jego wiedza, że P jest różna od wiedzy nadawcy*, reakcja na wyrażenie pytania z celem pragmatycznym *Po to, by odbiorca przyjął za prawdę, że nie P*, a także reakcja na wyrażenie sądu modalnego z celem pragmatycznym *Po to, by odbiorca utwierdził się w przekonaniu, że nie P*. Wykładniki braku zgody pojawiające się w materiale to np. „*nie chcę X*”, „*nie jest tak*

źle”, „nieprawda”, „nie zgadzam się”, „to nie jest tak”, „ale ja uważam inaczej”, ‘to niemożliwe’. Oto przykłady:

P2: *na kasie trzeba mieć spokojną głowę // mhm / to są pieniądze / nie wszyscy to rozumieją / ja całe życie byłam kasjerką / a teraz wiek emerytalny podnieśli // ja końca nie doczekam bo*

P1: *spokojnie **nie jest tak źle** / radzi sobie pani dobrze*

P2: *czasami mam delikatne problemy z planami* (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta z funkcją kasjera; Rozmowa nr 7)

P1: *a co Cię interesuje*

P2: *na przykład / głupio mówić*

P1: *dlaczego*

P2: ***nie chcę dyskredytować przełożonych***

P1: *to nie jest dyskredytacja / plany / mów* (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 3)

P1: *a no właśnie / mówileś mi o jakich problemach z transportem / czy dostawą towaru*

P2: *tak / w zeszłym tygodniu zrealizowałem dość duże zamówienie na terenie Chrzanowa // jest tam dość spora budowa / chłopaki potrzebują materiałów na już*

P1: *i co udało ci się coś wskórać*

P2: *nie doceniasz mnie*

P1: ***oj nieprawda** / wiesz / jak bardzo cię cenie / nawet powiem ci bez owijania w bawełnę / że jesteś nieoceniony w tym fachu* (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60)

P1: *czy system motywacyjny / według ciebie / pomaga realizować cele firmy*

P2: *nie znam rzeczywistego celu firmy / wszyscy dużo mówią o rozwoju / wyzwaniach / **ale to nieprawda***

P1: ***dlaczego sądzisz / że to nieprawda***

P2: *to przedsiębiorstwo jest prywatne / ma pomnażać kapitał / akcjonariuszy / właścicieli.* (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 1)

P1: *tak // wpłynęła oficjalna skarga na pana*

P2: *to niemożliwe / pracuję w tym szpitalu od dwudziestu lat / i nigdy nie było na mnie skarg / panie dyrektorze*

P1: *sprawdziłem / dotychczasowe pana osiągnięcia i nie było zastrzeżeń / proszę jednak to przeczytać* (Rozmowa dyrektora szpitala z lekarzem; Rozmowa nr 35)

Poniżej podwładny podkreśla, że jest innego zdania, niż przełożony z wielką ostrożnością. Stosuje przy tym konstrukcję „*tak / rozumiem, ale wydaje mi się*”, po czym przedstawia swój punkt widzenia na kwestię wynagrodzenia za pracę:

P1: *to chyba koniec naszej rozmowy*

P2: *ale jeszcze mi pan nie powiedział / co z moją podwyżką*

P1: *tak wiem odeszliśmy od tematu / osiemset złotych / to na rękę chce pani mieć tysiąc dwieście / to wymaga rozważenia / teraz nie mogę podjąć decyzji*

P2 : *tak / rozumiem / ale wydaje mi się / że moja praca zasługuje na taką kwotę / i jak już mówiłam mam duże kwalifikacje*

P1: *zaskoczyła mnie pani taką kwotą / ale więcej nie będziemy już mówić* (Rozmowa kierownika sklepu sieciowego wielobranżowego z kadrową / księgową; Rozmowa nr 19).

1.2. Akty pytające

1.2.1. Pytanie

Pytanie jest wyrażeniem braku wiedzy przez nadawcę (*Pytam, czy P*), a funkcją dialogu jest inicjatywa nadawcy- inicjatywa N. Natomiast cel pragmatyczny jest następujący: *Po to, by O przekazał wiedzę o tym, że P / nie P* (Laskowska, 2004: 39). Pytania są podstawowymi operacjami w strategiach informacyjno-weryfikacyjnych. Są to pytania właściwe, dotyczące prawdziwości lub stopnia pewności danego stanu rzeczy, np. A: *Czy Piotr wrócił do Krakowa?* B: *Tak*. Celem pytań szczegółowych są specyfikacje fragmentów informacyjnych wyodrębnionych przez prowadzącego strategię: A: *Jakiego koloru sukienkę kupiłaś?* B: *Błękitną* (Awdiejew, 2006: 60). W pytaniu pojawia się operator modalny, odpowiedzi mogą zatem mieć charakter sądów modalnych, przy czym rozmówca podejmuje

próbę ustalenia prawdopodobieństwa przedstawionego w propozycji (p) stanu rzeczy pozbywając się operatora modalnego, np. A: *Jak myślisz, Marek wrócił do Krakowa?* B: *Tak, widziałem go*. Celem rozmówcy może być uzyskanie akceptowanego przez interlokutora stopnia pewności, np. A: *Czy Marek wrócił do Krakowa?* B: *Chyba tak*. A: *To nie dzwoniłeś do niego?* B: *Nie* (Awdiejew, 2006: 60). W poniższym przykładzie dyrektor firmy pyta programistę o jego bezpośredniego przełożonego:

P1: *czy Twój przełożony ma dla ciebie zawsze czas // czy ciężko jest się dobić*

P2: *ma / ma / ciągle zresztą jest go pełno*

P1: *jak to*

P2: *podchodzi do nas w czasie dnia // pyta o to co robimy* (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 1)

Na zadane pytanie właściwe *czy Twój przełożony ma dla ciebie zawsze czas* podwładny odpowiada, że tak (*ma / ma / ciągle zresztą jest go pełno*). Przełożony następnie dopytuje (*jak to*), co prowadzi do dalszych wyjaśnień podwładnego. W kolejnym przykładzie przełożony zadaje dwa pytania: *a czy ciebie ten system motywuje / czy twoje cele są zgodne z celami firmy / naszymi działaniami*. Podwładny odpowiada na te dwa pytania, przy tym zawiera w odpowiedzi kontrastowe zestawienie stanu faktycznego ze stanem poprzednim. Przy tym stan poprzedni oceniany jest negatywnie, a stan obecny pozytywnie, gdyż pracownik ma możliwość podejmowania nowych wyzwań i czuje się potrzebny:

P1: *a czy ciebie ten system motywuje / czy twoje cele są zgodne z celami firmy / naszymi działaniami*

P2: *teraz tak / bo wcześniej byłem na innym stanowisku niezbyt ciekawym / teraz się mogę rozwijać / mam nowe wyzwania / ambitne cele / czuje / że jestem potrzebny bo mam wiedzę której inni nie mają* (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 1)

W kolejnym przykładzie przełożony zadaje pytanie szczegółowe, w celu uściślenia fragmentów informacyjnych: *a czym samochodem jeździłeś? bo chyba nie służbowym?* Postawienie tego pytania zrodziło się z wątpliwości dotyczących niewiedzy w kwestii używania bądź nieużywania samochodu służbowego do celów prywatnych przez podwładnego:

P2: *okazało się / że to tylko jakaś przejściowa anemia / no i dużo jeżdżenia było po szpitalach i dużo badań było / to i mało czasu było / żeby szukać nowych klientów*

P1: *a czym samochodem jeździłeś // bo chyba nie służbowym*

P2: *nie / szefie / przecież służbowe mają GPS-y / to wszystko widać / nie*

P1: *no myślę / że do prywatnych spraw nie bierzesz służbowego*

P2: *jasne* (Rozmowa dyrektora firmy z artykułami kosmetycznymi z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 38).

Poniżej podwładny chce się upewnić, czy dobrze zrozumiał intencje przełożonego i zadaje pytanie „*Nie wiem czy dobrze zrozumiałem*”:

P1: *jeszcze mam jeden pomysł / ale ryzykowny / chodzi mi o to / że jak już będziemy mieli w ofercie internetowej drogi sprzęt / to czy nie zrobić w naszym lokalu / sprzedaży od ręki oferowanych towarów*

P2: ***nie wiem czy dobrze zrozumiałem*** // *chodzi ci o otwarcie stacjonarnego sklepu*

P1: *tak / dokładnie*

P2: *ale jakie masz w związku z tym przemyślenia // bo obok mamy dwa takie* (Rozmowa właściciela firmy prowadzącej sklep internetowy ze sprzedawcą; Rozmowa nr 53).

Ważny jest sposób zadawania pytań. Pytania można zadawać w sposób pośredni: *Nie jestem pewien, czy zrozumiałem, co powiedziałeś? [...] Wydaje się, że strasznie ci na tym zależy – chciałbym zrozumieć dlaczego* (Ury, 1995: 98); *Nie jestem pewien, czy dobrze Cię zrozumiałem, wyjaśnij mi, dlaczego?* Poniżej pojawił się także zwrot potwierdzający poprzedzające pytanie:

P2: *na pewno poinformuję / ale nie mogę zapewnić / że przyjdą*

P1: *tak / ale wówczas pokażą jaki mają stosunek do sprawy krzysia / a my przy okazji dowiemy się może czegoś więcej od rodziców pozostałych dzieci / z twojej klasy*

P2: *nie sądzę*

P1: *nie wiem / czy dobrze rozumiem / słuchałem / co powiedziałeś / ale wyjaśnij mi to / **dlaczego***

P2: *ponieważ na zebraniach nie chcieli otwarcie się wyrażać / bali się reakcji rodziców krzysia* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 49).

Rozmówcę można zachęcić pytaniami, szczególnie, jeśli rozmówca oczekuje reakcji słuchacza (Baney, 2009: 22). Pytania powinny być tak formułowane, aby rozmówca mógł dzielić się swoimi problemami, np. *Jak widzisz/postrzegasz rozwiązanie tych problemów?* Powinny służyć zdobyciu niezbędnych informacji, np. pytania otwarte typu *Co się następnie zdarzyło? Jak to było? Jak to wyglądało? Kto? Co? Gdzie? Kiedy? Dlaczego? Dlaczego nie?*, odnoszące się do odczuć, np. *Co myślisz o tym...? Jakie są twoje wrażenia...?*, do wydarzeń z przeszłości, np. *Czy możesz opowiedzieć o tym, co się zdarzyło? I co było później?*, np.

P2: *no i po tym można już zaprosić na poczęstunek*

P1: *yyy / **a gdzie będzie przyjęcie***

P2: *w holu kina będą stoły z kanapkami / owocami / napojami itd. / tak zwany szwedzki stół / pomyślałem / żeby nie robić zastawy przed uroczystością* (Rozmowa dyrektora ośrodka rehabilitacyjnego w Krakowie z pracownikiem; Rozmowa nr 36)

P1: *jak myślisz / **ile czasu ci to zajmie***

P2: *gdybym miał do dyspozycji pełny zestaw sprzętu // jakieś dwie godziny* (Rozmowa przedstawiciela kierownictwa firmy fryzjerskiej z zatrudnionym fryzjerem; Rozmowa nr 58)

P1: *ręce mają być gołe / bez żadnych pierścionków i obrączek*

P2: ***a dlaczego***

P1: *wszyscy o to pytają / chodzi o estetykę i anonimowość w pracy / i dlatego / że to lepiej wygląda* (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerką; Rozmowa nr 52)

Poniżej przykład, w którym wystąpiło pytanie o zgodę:

P2: *i tym samym wszyscy dostajemy po głowach*

P1: *no to / **czy zgadzasz się na nagrywanie rozmowy** // **czy mam przerwać*** (Rozmowa dyrektora Domu Kultury z instruktorem muzycznym; Rozmowa nr 26)

Ważne miejsce zajmują sygnały fatyczne, np.

P2: *po uroczystości możemy mówić / czy było poukładane*

P1: *nie bawmy się w grę słów i dwuznaczności // **dobrze***

P2: *nie miałem w zamiarze się przekomarzać / mówi przeze mnie moje doświadczenie w zawodzie*

P1: *w porządku / wierzę w pana umiejętności* (Rozmowa dyrektora odpowiedzialnego za sprawy kultury z dyrektorem lokalnego Domu Kultury; Rozmowa nr 27).

1.2.2. Dopytanie

Dopytanie jest wyrażeniem niepełnej wiedzy o P (*Pytam, jak, dlaczego, kiedy, gdzie, po co itd. P*), stroną inicjującą jest nadawca. Cel pragmatyczny dopytania jest następujący: *Po to, by odbiorca uzupełnił wiedzę nadawcy o P* (Laskowska, 2004: 39). Nadawca zadaje pytania w celu uzupełnienia swojej wiedzy. Poniżej przytoczono fragment dialogu przełożonego z podwładnym, w którym przełożony zadaje podwładnemu pytania, dopytując go o szczegóły:

P1: ***jak się pojawia problem miałbyś odwagę iść i powiedzieć / że no / no / nie wiem // mmm / nawalileś***

P2: *myślę / że /tak*

P1: ***i co wtedy byś powiedział***

P2: *okazji nie miałem / mało mówię / nie szukam problemów*

P1: ***czy system motywacyjny / według ciebie / pomaga realizować cele firmy***

P2: *nie znam rzeczywistego celu firmy / wszyscy dużo mówią o rozwoju / wyzwaniach / ale to nieprawda*

P1: ***dlaczego sądzisz / że to nieprawda***

P2: *to przedsiębiorstwo jest prywatne ma pomnażać kapitał / akcjonariuszy / właścicieli* (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 1)

W kolejnej rozmowie ramą dialogu jest pytanie przełożonego „*Mogę na Pana liczyć?*”:

P1: *mogę na Pana liczyć*

P2: *tak / jeżeli będzie to możliwe / postaram się pomóc / ale o swoje plany też muszę dbać*

P1: *oczywiście / chcę tylko / żebyście byli solidarni razem // to nasz dział // i podwyżka by się przydała / wszystko drożeje przecież*

P2: *racja / a kiedy ewentualnie bym ją dostał*

P1: *jak będą wyniki / kieruje podanie*

P2: *to yyyy / nie znaczy jeszcze / że będzie podwyżka*

P1: *spokojnie // będą wyniki / będą argumenty // będzie podwyżka // proste*

P2: *dobra // to mam jasność sytuacji*

P1: *czyli mogę na Pana liczyć*

P2: *tak* (Rozmowa kierownika działu RTV ze sprzedawcą; Rozmowa nr 11)

Ta część rozmowy zawiera ramę okalającą w postaci pytań przełożonego (*mogę na Pana liczyć; czyli mogę na Pana liczyć*). Podczas rozmowy podwładny chciałby uzyskać informacje dotyczące warunków uzyskania podwyżki i terminu uzyskania podwyżki. Po uzyskaniu informacji dotyczących warunków uzyskania podwyżki, dopytuje i wyraża wątplenie w możliwości uzyskania podwyżki.

1.3. Akty modalne

1.3.1. Wyrażenie pewności

Wyrażenie pewności jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym modalnym. Jest wyrażeniem pewności, że P (*Wyrażam pewność, że P*). Funkcją w dialogu może być zarówno reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie, jak i inicjatywa nadawcy. W przypadku, kiedy wyrażenie pewności jest reakcją na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytanie, cel pragmatyczny wyrażenia pewności jest następujący: *Po to, by odbiorca zmodyfikował sąd wyrażony przez nadawcę*. Natomiast jeżeli wyrażenie pewności

realizuje się z inicjatywy nadawcy, to jego cel pragmatyczny można sformułować następująco: *Po to, by odbiorca potwierdził / zaprzeczył, że P* (Laskowska, 2004: 40).

Pewność jest wyrażana z większą lub mniejszą siłą przez operatory typu *nie mieć żadnych wątpliwości, (nie wątpić), nie mieć cienia wątpliwości, oczywiście, niewątpliwie, zdecydowanie, jest oczywiste, jest jasne, być pewnym*. Wyrażenie pewności pojawia się w wypowiedziach zarówno przełożonego, jak i podwładnego, np.

P1 *tylko trzeba piórem pisać / bo znów w kuratorium będą mieć uwagi*

P2: *muszę się zaopatrzyć w nowe / bo tamto zaschło*

P1: *kupimy do szkoły na rachunek / **nie ma co do tego wątpliwości** / najpierw uzgodnię z księgowym / a potem kupię* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 4)

P1: *masz tylko mieć podpisane umowy / i nasza współpraca będzie super*

P2: *wiem / **nie mam co do tego żadnych wątpliwości***

P1: *ja mam wątpliwości / czy cię dalej zatrudniać / jeżeli tak ci to nie pasuje*

(Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym; Rozmowa nr 29)

P1: *daje naprawdę piękny efekt / w czasie studiów / widziałem parę ksiąg średniowiecznych ze zbiorów Biblioteki Czartoryskich / to fascynujące / że te złożenia przetrwały w tak dobrej formie / wiem że to po części efekt tego / że te księgi były zamknięte i nie docierało do nich światło / szkodniki też wolały pergamin i papier / ale sam sposób wykonania tego w tamtych czasach zadziwia / widzi Pani / historyk też człowiek wrażliwy*

P2: ***nie wątpię panie dyrektorze***

P1 *tak pięknie / ma pani jakieś reprodukcje w większym wymiarze niż te tutaj / w naszej bibliotece na pewno nie mamy takich pozycji* (Rozmowa dyrektora szkoły z nowozatrudnioną nauczycielką języka polskiego; Rozmowa nr 57)

P1: *to po świadectwa / we wtorek niech pani zajrzy*

P2: ***oczywiście** / chcę zacząć jak najszybciej*

P1: *proszę się do mnie także zgłosić / jak nagra pani płytę* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 4)

P1: *pomogę z całych sił / no to proszę działać / szybko*

P2: *oczywiście mam zielone światło / dziękuję*

P1: *ja również za te pomysły* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 4)

P1: *ale teraz o tym miesiącu tak jak mówiłam // musimy się podnieść / nie ma dwóch zdań*

P2: *oczywiście damy radę / miesiąc to jakoś ujdzie ale / jak ostatnio / to jest w marcu byliśmy najlepsi to ekstra kasy / nie dostaliśmy / bo mówili / że jedna jaskółka wiosny nie czyni / i to musi być trend* (Rozmowa kierownika działu RTV ze sprzedawcą; Rozmowa nr 10)

P2: *nagranie pozostanie anonimowe*

P1: *to jest jasne / nie będziemy zdradzać tajemnic służbowych / ok*

P2: *w takim razie możemy nagrywać* (Rozmowa dyrektora Domu Kultury z instruktorem muzycznym; Rozmowa nr 26)

P1: *pani ma jakieś pytania*

P2: *generalnie wszystko dla mnie jest jasne / będzie pani jutro*

P1: *tak / jak wcześniej rozmawialiśmy / pierwszy dzień będę z panią*

P2: *no to się cieszę / mam nadzieję / że będzie pani z mojej pracy zadowolona*

P1: *również mam taką nadzieję* (Rozmowa właścicielki sklepu odzieżowego z ekspedientką; Rozmowa nr 44)

P2: *oczywiście / na pewno skorzystam z ich doświadczenia*

P1: *chciałabym / aby każde dziecko miało swoją rolę w przedstawieniu*

P2: *to jest oczywiste / ten dzień jest dla dzieci tak samo ważny / jak dla ich dziadków* (Rozmowa dyrektora przedszkola z przedszkolanką; Rozmowa nr 30)

P2: *nie mogę nikogo zawieść / jestem przekonany / że to pani zaproponowała moją osobę na to stanowisko / jestem pani za to bardzo wdzięczny / nie zawiodę pani*

P1: *masz rację / byleś moim typem na to stanowisko / udało się przekonać innych*
 (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki;
 Rozmowa nr 61)

P1: *klienci są nietypowi bo jakby zliczył ich wiek razem mają ponad sto lat*

P2: *slucham*

P1: *w każdym wieku jest czas na miłość*

P2: ***bez wątpienia / zgadzam się / super sprawa***

P1: *no tak / ale to nie koniec*

P2: *wieku państwa młodych chyba nic nie jest w stanie przebić*

P1: *o / chyba tak*

P1: *nowożeńcy postanowili / aby ich przyjęcie weselne było w plenerze*

P2: *super pomysł* (Rozmowa właściciela firmy zajmującej się organizacją wesel i przyjęć okolicznościowych z pracownikiem; Rozmowa nr 32)

1.3.2. Wyrażenie przekonania o prawdopodobieństwie

Wyrażenie przekonania jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym modalnym i wyrażeniem przypuszczenia, że P (*Wyrażam przypuszczenie, że P*). Funkcją wyrażenia przypuszczenia w dialogu jest reakcją na wyrażenie sądu asertywnego, modalnego lub pytanie, podejmowana z inicjatywy nadawcy. Cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy jest następujący: *Po to, by O podjął z N próbę ustalenia, czy P* (Laskowska, 2004: 40).

Wśród operatorów leksykalnych przypuszczenia pojawiły się: *chyba, zapewne, zdaje się, może*, skonwencjonalizowane związki wyrazowe: *wydaje się komuś co, zdaje się komuś co, mieć wrażenie, że, domyślać się, że*:

P1: *co cię motywuje do pracy*

P2: *wyzwanie / praca stanowi wartość samą w sobie / musi być ciekawa*

P2: *wymagać ode mnie / pracy całym sobą*

P1: *jesteś inżynierem / czy atmosfera ma dla ciebie znaczenie*

P2: ***tak / chyba dla każdego ma***

P1: *powiedz / bo my nasza firma stawia na dialog między podwładnym a menedżerem / na każdym etapie działania planowaniu kontroli / czy faktycznie patrząc z dołu dostrzegasz to*

P2: *tak* (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 1)

P2: *już jestem / panie dyrektorze*

P1: *to sobie omówimy rozmowę / ale **chyba z rezultatu jest pan zadowolony***

P2: *tak / dużo sprzedałem / pelen crosseling²⁶ lokata konto z kartą i lwsd²⁷*
(Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta; Rozmowa nr 5)

P2: *ale jeszcze mi pan nie powiedział / co z moją podwyżką*

P1: *tak / wiem / odeszliśmy od tematu / osiemset złotych to na rękę / chce pani mieć dwa tysiące*

P2: *tak / gdyż **wydaje mi się** / że moja praca zasługuje na taką kwotę / i jak już mówiłam mam duże kwalifikacje*

P1: *zaskoczyła mnie pani taką kwotą / ale więcej nie będziemy już mówić o podwyżce / do końca umowy*

P2: *uhm / no dobrze*

P1: *no to sprawa załatwiona*

P2: *bardzo dziękuję / że zrozumiał pan moją sytuację* (Rozmowa kierownika sklepu sieciowego wielobranżowego z kadrową / księgową; Rozmowa nr 19)

P1: *jak pani myśli / dlaczego pani monika / się pojawiła w naszej kancelarii*

P2: *nie wiem / ale chętnie się dowiem*

P1: *już wyjaśniam / od jakiegoś czasu / a **przyczyniła się do tego zapewne współpraca z biurem detektywistycznym** / mamy więcej pracy*

P2: *tak / zabawa w gangsterkę to / to nie są zdrady i wywiad gospodarczy*

P1: *stwierdziliśmy z moim współnikiem / że zatrudnimy jeszcze jedną osobę / w związku z rozwojem naszej kancelarii*

P2: *myślałam*

²⁶ *Crosseling* – inaczej sprzedaż wiązana, kilka produktów bankowych jednocześnie w pakiecie

²⁷ *LWSD* – limit w saldzie debetowym, inaczej debet do konta

P1: *nie ma mowy o redukcji pracowników / o to może pani być spokojna / teraz widzę / że powinniśmy byli porozmawiać z panią / przed pojawieniem się pani moniki / było dla nas oczywiste / że ma panią odciążyć w pracy* (Rozmowa współwłaścicielki kancelarii adwokackiej z sekretarką; Rozmowa nr 63)

P1: *myślę / że zarówno pani / jak i pani / macie swoje racje / każda z was chce / aby dziecko odnosiło sukcesy / na płaszczyźnie jej przedmiotu*

P1: *hmmm / a prawda leży pośrodku / nie mogę zakazać uczniom wyjeżdżać na zawody*

P2: *ja wcale nie mówię o zakazie wyjeżdżania na zawody / dobrze byłoby tylko informować o tym wcześniej / nie tylko mnie / ale i pozostałych nauczycieli / zostawiając informację w pokoju nauczycielskim / poza tym / **wydaje mi się** / że uczniowie głównie z klasy 6 / z racji czekającego ich sprawdzianu zewnętrznego / powinni skupić się raczej na nauce / niż na innych aktywnościach* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 23)

P2: *ostatnio sporo miałeś do mnie uwag i pretensji*

P1: *to nie były osobiste uwagi / ja również przejmuję się tą imprezą / i stąd to zdenerwowanie / które **może troszkę się na was odbija** / jak coś nie wyjdzie*

P1: *to ja dostanę mocno po głowie*

P2: *i tym samym wszyscy dostajemy po głowach* (Rozmowa dyrektora Domu Kultury z instruktorem muzycznym; Rozmowa nr 26)

Inne wyrażenie dla oznaczenia przypuszczenia to: *zdaje się komuś co, mieć wrażenie, że, domyślać się, że:*

P2: *szefie, mamy okrągłą rocznicę, ludzie oczekują czegoś wyjątkowego / jak nie damy im tego czego chcą to będą wieszać na nas języki i będą napieprzać z radością*

P1: *sam o tym wiem, ale **mam wrażenie** że działasz po polsku – zastaw się a postaw się*

P2: *to nie tak, trochę kasy będzie od sponsorów trochę z punktów sprzedaży lodów, hot-dogów / baloników / piwa / punktu fotograficznego // to jest automat do robienia*

zdjęć za niewielką opłatą / zamku ślizgawki / jeszcze w planach mam karuzelę / i samochody na prąd

P1: *a na stadionie znajdzie się na to wszystko miejsce* (Rozmowa dyrektora Domu Kultury z instruktorem muzycznym (Rozmowa nr 26))

P1: *yyy / pan pracuje od siódmej rano*

P2: *tak*

P1: *to o której pan wychodzi z domu*

P2: *no / o szóstej*

P1: *to niech pan wychodzi o piątej*

P2: *noo / dobrze*

P1: *a sam / to pan na to nie wpadł // **mam wrażenie** / jakbym z dzieckiem rozmawiał*

P2: *aaa / noo / przepraszam*

P1: *taak / dobrze, i następna sprawa*

P2: *tak*

P1: *chodzi o pana umiejętności w zakresie wykonywanych czynności* (Rozmowa dyrektora Domu Kultury z instruktorem muzycznym; Rozmowa nr 26)

Przypuszczenie może być także wyrażane poprzez użycie form czasu przyszłego, por. użycie w poniższym przykładzie czasownika *uwzględniać* w formie czasu przeszłego złożonego z przyszłą formą czasownika *być*, pełniącą funkcję czasownika posiłkowego:

P2: *nie z każdym można tak samo / tu było dobrze*

P1: *dam Pani punkt / yyy / ogólnie nie ma kompletu jest / hmmm / sześćdziesiąt procent*

P2: *to **dobrze zaliczyłam***

P1: *ale **będzie pani w przyszłym miesiącu to uwzględniać / co mówiłem** // nie*

P2: *jeżeli Panu na tym zależy to tak / zrobimy tak / że będzie dobrze*

P1: *no / na taką odpowiedź liczyłem*

P2: *ja zawsze z dyrektorem / bo z ludźmi trzeba żyć i / tyle* (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta z funkcją kasjera; Rozmowa nr 7)

Źródło informacji może być źródłem zewnętrznym, a nadawca podkreśla *Wyrażam przypuszczenie, że P, gdyż mam tę informację od kogoś innego, że X; O ile mi, nam wiadomo, wydaje się nam*. Nadawca wskazuje także na własny stan mentalny: *jak rozumiem, rozumiem, że...*,

P1: *a teraz z innej beczki / chodzi o sprawę reklamacji w ramach uszkodzonych lub wręcz niewłaściwych towarów wysyłanych do naszych klientów*

P2: *no tak / wiedziałem / że o to zaczepisz*

P1: *rozmawiałem ze sprzedawcami / i dowiedziałem się / że nie wiedzą / dlaczego tak się dzieje / ale trudno mi w to uwierzyć*

P2: *no cóż / na obecnym etapie ilości sprzedawanych towarów / żaden ze sprzedawców pakowaczy / nie ma jednej kasy fiskalnej przypisanej do niego / a co za tym idzie również wysyłanego towaru / i chciałem z tobą o tym porozmawiać*

P1: *co chcesz mi powiedzieć*

P2: *nie obraż się / ale już dawno wspominałem ci / żeby każdy sprzedawca miał swoje własne stanowisko z kasą fiskalną* (Rozmowa właściciela firmy prowadzącej sklep internetowy ze sprzedawcą; Rozmowa nr 53)

1.3.3. Wyrażenie nieokreśloności modalnej

Wyrażenie nieokreśloności modalnej (unikanie odpowiedzi) jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym modalnym, jest wyrażeniem przekonania o niemożności przedstawienia sądu modalnego (*Mówię, że nie wiem, czy P czy nie P*). Funkcją wyrażenia nieokreśloności modalnej w dialogu jest reakcja na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania odbiorcy, zaś cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy jest następujący: *Po to, by odbiorca nie oczekiwał od nadawcy sądu, czy P czy nie P* (Laskowska, 2004: 40).

Nadawca stwierdza niewiedzę na jakiś temat: *nie wiem, nie wiadomo, jest kwestią dyskusji*:

P1: *wracając jednak do początku / hmmm / pytałem czy wiesz / po co ze sobą rozmawiamy*

P2: dalej **nie wiem** / ale skoro pytałeś o mojego szefa / pewnie on ma kłopoty / słyszałem o tym projekcie

P1: nie / to jest dobrze / chciałem poznać twoje zdanie w kilku sprawach (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 1)

P2: nie ma pan czasem wrażenia / że ciągle coś wymyślają // plany coraz większe / co chwile zmiana dyrektora regionalnego / ja mam dość

P1: tyle przeżyliśmy / to przeżyjemy i to

P2: czasem ./ mmm / to mam wrażenie / że zaczynałem pracę w innym banku / dzisiaj to **sam nie wiem / może to nie dla mnie**

P1: proszę mi wybaczyć / ale czuje się niezręcznie / wróćmy do arkusza

P2: proszę / ja jestem gotowy (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta; Rozmowa nr 5)

P1: że nagradza się rzadko / a dymi często

P2: a to szkoda / że tak jest / bo myślałem / yyy / byłem przekonany / że jak się teraz podniesiemy / to nic nie zrobimy / bo powiemy ./ yyy / że po jednym słabym razie ciężko oceniać nas

P1: **nie wiem / czy to zadziała** / ale tak / myślimy do przodu / niech pan już wraca i sprzedaje

P2: to wracam sprzedawać

P1: i o każdej większej sprzedaży / niech pan powie wszystkim / informujcie mnie / w czasie dnia na bieżąco (Rozmowa kierownika działu RTV ze sprzedawcą; Rozmowa nr 10)

P1: żądam i tyle / nie będę z panem dyskutował

P2: będę rozmawiał na ten temat z moim adwokatem

P1: to pana sprawa / ale nie czuje pan potrzeby przeprosić tych rodziców tak po ludzku / oni mają teraz ciężko chore dziecko przez to / że ktoś zawalił / i tym kimś na pewno był lekarz

P2: **nie wiadomo** / może za późno zgłosili się do szpitala

P1: sądzę / że wie pan / co robi / może pan stracić pracę na kilka lat albo całkiem

P2: *nie dam się / wezmę dobrego adwokata*

P1: *tak / ma pan prawo / moje decyzje są takie / zostaje pan zawieszony do czasu wyjaśnienia sprawy* (Rozmowa dyrektora szpitala z lekarzem; Rozmowa nr 35)

P2: *bardzo dziękuję / że zrozumiał pan moją sytuację / a czy na premię będę mogła liczyć jeszcze*

P1: *udało się pani mnie przekonać / po prostu dbam o swoje interesy / czyli / nie chciałbym stracić tak dobrej księgowej // rozumiemy się / bo dobra księgowa w firmie to podstawa / a co do premii // **to jest kwestia dyskusji***

P2: *to znaczy / że da mi pan jeszcze premię*

P1: *jeżeli pani wykaże się / to czemu nie / będzie to dla pani bodziec do jeszcze lepszej pracy*

P2: *bardzo dziękuję / za miłe słowa i podwyżkę* (Rozmowa nr 19).

1.3.4. Wyrażenie wątpliwości

Wyrażenie wątpliwości jest aktem informacyjno-weryfikacyjno-modalnym. Wyrażając wątpliwość nadawca stwierdza: *Wyrażam wątpliwość, że P*. Funkcją wyrażenia wątpliwości w dialogu jest reakcją na wyrażenie sądu asertywnego / modalnego / pytania odbiorcy z inicjatywy nadawcy. Cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy jest następujący: *Po to, by odbiorca podjął z nadawcą próbę ustalenia, czy nie P* (Laskowska, 2004: 40). Realizacja celu pragmatycznego w celu ustalenia z nadawcą próby *czy nie P* odbywa się poprzez użycie wyrażen: *mam wątpliwości, czy nie należy, mam pewne obiekcje, nie do końca jestem przekonany, czy nie ma przypadkiem pomyłki, zastanawiam się, nie bardzo w to wierzę, nie sądzę, np.*

P2: *pozytywnie mnie pan zaskoczył / **nie bardzo wierzyłam** / że mi się uda coś uzyskać / czy mam sporządzić aneks do umowy*

P1: *ooo tak / i proszę mi zaraz przynieść do podpisu / żebyś się nie rozmyślił / jak tak pani mówi / od następnego miesiąca / będzie mieć pani wyższą pensję / aaaa / i proszę zrobić też aneksy dla tych osób / które mają najdłuższy staż* (Rozmowa kierownika sklepu sieciowego wielobranżowego z kadrową / księgową; Rozmowa nr 19)

P2: *nasze cudenka przyciągną niejedno oko*

P1: *mam nadzieję / że nie będziemy narzekać na brak zamówień*

P2: ***nie do końca jestem przekonana** / to fajny pomysł na taką firmę / myślę / że przyszłość jest w necie*

P1: *mając firmę / trzeba wyjść naprzeciw oczekiwaniom klientów / czy to się podoba czy nie (Rozmowa właścicielki kwaciarni ze sprzedawcą; Rozmowa nr 45)*

P1: *bartosz / skup się / proszę / chodzi o to spotkanie /konferencję w kielcach*

P2: *tak / ten projekt jest już przez mnie wstępnie opracowany*

P1: *muszę znać liczbę naszych pracowników / których docelowo będziemy musieli skierować na miejsce w dniu konferencji / mamy parę osób na urlopach // **zastanawiam się** / czy nie będę musiała coś pokombinować w tej materii.*

P2: *nie pamiętam dokładnie ile, muszę to sprawdzić w papierach, mam wszystko na biurku, zaraz podejść i ustalić to dokładnie, coś koło piętnastu, ale nie chcę przekłamywać (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61)*

P2: *wiem / ale nadal **mam wątpliwości***

P1: ***ja mam wątpliwości** / czy cię dalej zatrudniać / jeżeli tak ci to nie pasuje*

P2: *a co z klientami zadłużonymi / co przychodzą po chwilówki*

P1: *oczywiście / że masz im dać chwilówki / te / które masz na tej liście*

P2: *ale oni tego nie będą mieli z czego spłacać*

P1: *to o to chodzi*

P2: *znowu nie rozumiem (Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym; Rozmowa nr 29)*

P1: *dobrze / **może faktycznie musisz ochłonąć** / mam też co do tego pewne obiekcje / ale jest parę rzeczy / które muszę bezwzględnie wiedzieć w tym momencie*

P2: *dobrze / postaram się kupić / to znaczy skupić / przepraszam / język mi się płacze*

P1: *nie sądziłam / że to robi na tobie takie wrażenie*

P2: *a jednak / o rany*

P1: *bartosz / skup się proszę / chodzi o to spotkanie /konferencję w kielcach*

P2: *tak / ten projekt jest już przez mnie wstępnie opracowany*

P1: *muszę znać liczbę naszych pracowników / których docelowo będziemy musieli skierować na miejsce w dniu konferencji / mamy parę osób* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61)

P2: *no to troszkę szperania mnie czeka wśród miejscowej ludności krzewiącej lokalną kulturę*

P1: *na pewno w urzędzie miasta i ewentualnie starostwie mają jakieś informacje o przedstawicielach kultury*

P2: *pewnie tak, i rozumiem że badania lokalnego folkloru będę robił po zajęciach*

P1: *nie sądzę / aby to wystarczyło*

P2: *to znaczy*

P1: *przecież nie wszyscy mieszkańcy /absolwenci / byli nauczyciele do których powinien pan dotrzeć / będą dostępni popołudniami w domach*

P2: *noo / z reguły nauczyciele /, mogący coś pomóc / są to ludzie wiekowi / a więc już są na emeryturze* (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej z nauczycielem; Rozmowa nr 37)

1.3.5. Wyrażenie przekonania o wykluczeniu

Wyrażenie przekonania o wykluczeniu jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym modalnym, jest wyrażeniem przekonania (pewności), że nie *P* (*Wyrażam pewność, że nie P*). jego funkcja w dialogu jest reakcją na wyrażenia sadu asertywnego / modalnego / pytania odbiorcy z inicjatywy nadawcy. Cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy to działanie językowe po to, by odbiorca potwierdził / zaprzeczył, że nie *P* (Laskowska, 2004: 40). W materiale pojawiły się wyrażenia typu *w żadnym wypadku, nie jestem pewien, nie jestem pewny*, np.

P1: *dostaje formularz i wtedy niech się doczytuje /czego najczęściej nie robią*

P2: *czyli rozumiem / że mam nie proponować ubezpieczenia*

P1: *w żadnym wypadku / musi sam podjąć taką decyzję / i wtedy wszystko jest w porządku*

P2: *do momentu otrzymania rachunku do zapłaty*

P1: *wtedy jesteśmy wygrani*

P2: *ale klient ma dwadzieścia procent wyższy rachunek / a wszyscy chcą mieć niski rachunek a dużo minut* (Rozmowa menadżera z pracownikiem call center; Rozmowa nr 20)

P1: *no właśnie / ale w tym przypadku **nie jestem pewien** / że dobiorą najlepiej jak można / dlatego podam im naszą kreację / a one pod tym kątem dobiorą swój ubiór i będzie super*

P2: *byleby nie chciały zmieniać naszych strojów / bo dopiero będzie zamieszanie*

P1: *to nie wchodzi w rachubę /nasze ustalamy sami* (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerem; Rozmowa nr 51)

P2: *faktycznie / o tym nie pomyślałem / taki wstyd*

P1: *niech pan się tak nie przejmuj / to błąd nowego pracownika / często się zdarza / dostaje pan połowę punktów*

P2: *bycie nowym nie usprawiedliwia niekompetencji*

P1: *podoba mi się pana podejście / **ale nie jestem pewny** / że gdy popracuje pan jeszcze trochę w naszej firmie / to nadrobi pan zaległości* (Rozmowa przedstawiciela dyrekcji z centrali z doradcą klienta; Rozmowa nr 64)

1.4. Akty modalno-emotywne

1.4.1. Wyrażenie nadziei, że stanie się coś dobrego

Wyrażenie nadziei, że stanie się coś dobrego jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym modalno-emotywnym. Jest to wyrażenie sądu *Wyrażam nadzieję, że P.* Jego funkcją w dialogu jest inicjatywa nadawcy lub reakcja na pytanie, a cel pragmatyczny jest następujący: Po to, by odbiorca uwierzył, że stanie się (dzieje się, stało się) P. Funkcją w dialogu może być także reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego, a celem pragmatycznym *Po to, by odbiorca wiedział, że nadawca podziela jego sąd, że stanie się P.*

Znaczenie wyrażenia nadziei, że stanie się coś dobrego dokonuje się poprzez użycie zwrotu „mam nadzieję, że...” w pierwszej osobie liczby pojedynczej. W poniższych

przykładach zarówno przełożony, jak podwładny wyrażają nadzieję, że stanie się coś dobrego:

P1: *tak, wiem / że nie masz doświadczenia w tej funkcji / ale zawsze jest ten pierwszy raz / a ja mam do ciebie zaufanie*

P2: ***mam nadzieję / że mnie pan nie przecenia***

P1: *najpierw sam siebie docen / a potem będą szanować cię inni / jesteś odważny i przedsiębiorczy / a to są poważne atuty* (Rozmowa właściciela warsztatu samochodowego z mechanikiem samochodowym; Rozmowa nr 48)

P2: ***mam nadzieję, że przy dobrej współpracy zostaniemy i my poleceni dalej jako solidna firma***

P1: *no wszyscy ciężko pracujemy na taki wizerunek, a ty Marku zwłaszcza za co Ci bardzo dziękuję* (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60).

Pojawiły się leksemy *wierzyć, ufać, liczyć*:

P1: *naszą ofertę zaprezentowała pani przekonująco*

P2: *zawsze tak robię / jak się samemu w rozwiązanie nie wierzy to się innych / klienta nie przekona / ja wierzę / że robię dobrze to / co robię*

P1: *cieszę się / bo i plany są wykonane* (Rozmowa nr 6)

P2: *nie miałem w zamiarze się przekomarzać / mówi przeze moje doświadczenie w zawodzie*

P1: *w porządku / wierzę w pana umiejętności* (Rozmowa nr 27)

P1: *nie proponowałbym pani nowego wyzwania / gdybym nie wierzył w panią*

P2: *bardzo dziękuję / chociaż ja sama nie bardzo w siebie wierzę*

P1: *niech mi pani zaufa więcej wiary / mamy nadzieję / że z panią uda nam się współpraca*

P2: ***mam też taką nadzieję / bo konkurencja jest duża***

P1 : *dlatego szukam nowych możliwości // będę chciał wejść we współpracę z firmą zagraniczną / co pozwoli nam być konkurencyjnymi na rynku* (Rozmowa nr 41)

1.4.2. Wyrażenie obawy (przypuszczenia, że stanie się coś złego)

Wyrażenie obawy (przypuszczenia, że stanie się coś złego) jest aktem informacyjno-weryfikacyjnym modalno-emotywnym. Jest wyrażeniem obawy (*Wyrażam obawę, że P*). Jego funkcją w dialogu jest inicjatywa nadawcy lub reakcja na pytanie w celu pragmatycznym *Po to, bo odbiorca spodziewał się P (ewentualnie zrobił coś, by uniknąć P)*, a także reakcja na wyrażenie sądu asertywnego lub modalnego (*Po to, bo odbiorca wiedział, że nadawca podziela jego sąd, że stanie się P*) (Laskowska, 2004: 41).

Dla wyrażenia tego znaczenia użyto zwrotów typu *obawiam się, że*, w formie 1 os. l. pojedynczej lub mnogiej, a dla wyrażenia obawy w formie analitycznej – zwrotu *zgłaszam obawę*, form czasu przyszłego *będzie to miało tragiczne skutki*, np.

P1: *tak, rozumiem panią / w takim razie możemy zrobić tak / że będzie pani na zwolnieniu lekarskim / aż do urodzenia dziecka / wówczas nie będziemy zmieniać warunków umowy o pracę*

P2: *tylko / że jak mnie nie będzie przez sześć miesięcy w pracy / to obawiam się / że nie będę miała gdzie wrócić*

P1: *istnieje taka możliwość / bo rynek pracy jest bardzo ograniczony w wolne miejsca*

P2: *no to jestem w kropce* (Rozmowa kierownika sklepu z pracownicą działu obsługi; Rozmowa nr 56)

P2: *jakie warunki pracy mają inni / to aż się nie chce wierzyć*

P1: *dobry pracownik / to zadowolony pracownik*

P2: *to prawda / że z niewolnika nie ma pracownika*

P1: *fajnie / że będziemy dalej pracować / obawiałam się / że podkupi cię konkurencja.*

P2: *te rozmowy nie były zobowiązujące / ale faktem jest / że myślałem na tym* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61).

2. Akty ematywne w rozmowie przełożonego z podwładnym

Charakteryzując ematywne akty mowy występujące w rozmowie przełożonego z podwładnym, opieram się na klasyfikacji zaproponowanej przez E. Laskowską (2004: 141 – 143). E. Laskowska (2004: 141 – 143) wyróżnia 24 typu ematywnych aktów mowy, które przedstawiono w poniższej tabeli wskazując na charakterystykę wyrażanego uczucia:

Nazwa aktu mowy ²⁸	Charakterystyka wyrażanego uczucia
Wyrażenie radości, zadowolenia	Pozytywne uczucie z powodu stanu pozytywnego dla JA (niezależnego od nadawcy i odbiorcy)
Wyrażenie poczucia niedosytu I	Negatywne uczucie z powodu stanu pozytywnego dla JA
Życzenie Komplement	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnego stanu dla TY
Wyrażenie zawiści	Negatywne uczucie z powodu stanu pozytywnego dla TY
Skarżenie się	Negatywne uczucie z powodu stanu negatywnego dla JA
Wyrażanie pozytywnego uczucia z powodu stanu negatywnego dla JA	Pozytywne uczucia z powodu stanu negatywnego dla JA
Wyrażenie współczucia	Negatywne uczucie z powodu stanu negatywnego dla TY
Wyrażenie radości z cudzego nieszczęścia	Pozytywne uczucie z powodu stanu negatywnego dla TY
Przechwątka I	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla JA
Wyrażenie niedosytu II	Negatywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla JA
Przechwątka II	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla TY
Wyrażenie poczucia niedosytu III	Negatywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla TY
Samokrytyka	Negatywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla JA
Usprawiedliwienie I	Pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla JA
Przeproszenie	Negatywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla TY
Usprawiedliwienie II	Pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla TY
Powitanie Wyrażenie uznania Podziękowanie	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań TY dla JA
Wyrażenie poczucia niedosytu IV	Negatywne uczucia z powodu pozytywnych działań TY dla JA
Wyrażenie pozytywnej oceny poczynąń TY, gratulacje	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań TY dla TY
Wyrażenie zazdrości	Negatywne uczucie z powodu pozytywnych działań TY dla TY
Wyrzut, pretensja Obraza, obelga, pomówienie,	Negatywne uczucie z powodu negatywnych działań TY dla JA

²⁸ Z powodu braku nazw dla wyróżnionych aktów mowy, badaczka w kolumnie „nazwy aktów mowy” stosuje zwrot „Wyrażanie uczucia”

oszczerstwo	
Wyrażenie przebaczenia	Pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań TY dla JA
Krytyka	Negatywne uczucie z powodu negatywnych działań TY dla TY
Wyrażenie złośliwej satysfakcji	Pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań TY dla TY

Tabela 2 *Wyrażenie pozytywnego / negatywnego uczucia* (wg E. Laskowska, 2004: 141 – 143)

Zaprezentowana klasyfikacja została na potrzeby niniejszej rozprawy zmodyfikowana. Akty mowy, które w powyższej tabeli zostały rozpisane jako rozłączne, lecz posiadające tę samą nazwę, zostały zaklasyfikowane jako jeden akt mowy, np. *Wyrażenie poczucia niedosytu I* (negatywne uczucie z powodu stanu pozytywnego dla JA), *Wyrażenie poczucia niedosytu II* (Negatywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla JA) oraz *Wyrażenie poczucia niedosytu III* (Negatywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla TY) zostały zaklasyfikowane do aktu mowy *Wyrażenie poczucia niedosytu* z dalszymi podziałami znaczeniowymi. Podobnie akt mowy nazwany *Przechwątka I* (pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla JA) oraz *Przechwątka II* (pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla Ty) został opisany w ramach aktu mowy *autoprezentacja pozytywna* w nawiązaniu do aktu mowy nazwanego chwaleniem się (Galański, 1992). Z kolei akt mowy nazwany *Usprawiedliwienie I* (pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla JA) oraz *Usprawiedliwienie II* (pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla TY) zawiera się a akcie mowy usprawiedliwienia. Z kolei wyrażenie uznania zaklasyfikowane w ramach pozytywnych uczuć z powodu pozytywnych działań TY dla JA zostało włączone do aktu mowy komplementowanie, podobnie jak *Wyrażenie pozytywnej oceny poczyną TY*. Natomiast akt mowy nazwany *samokrytyka* otrzymał nazwę *autoprezentacja negatywna*. W związku z wprowadzeniem powyższych modyfikacji klasyfikacja aktów emotywnych przyjęta w niniejszej rozprawie przedstawia się następująco:

Nazwa aktu mowy	Charakterystyka wyrażanego uczucia
Wyrażenie radości, zadowolenia	Pozytywne uczucie z powodu stanu pozytywnego dla JA (niezależnego od nadawcy i odbiorcy)
Wyrażenie poczucia niedosytu	Negatywne uczucie z powodu stanu pozytywnego dla JA Negatywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla JA Negatywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla TY Negatywne uczucia z powodu pozytywnych działań TY dla JA
Wyrażanie życzenia	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnego stanu dla TY
Komplementowanie	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnego stanu dla TY

	Wyrażenie uznania Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań TY dla JA Wyrażenie pozytywnej oceny poczynąń TY, Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań TY dla TY
Wyrażenie zawiści	Negatywne uczucie z powodu stanu pozytywnego dla TY
Skarżenie się	Negatywne uczucie z powodu stanu negatywnego dla JA
Wyrażanie pozytywnego uczucia z powodu stanu negatywnego dla JA	Pozytywne uczucia z powodu stanu negatywnego dla JA
Wyrażenie współczucia	Negatywne uczucie z powodu stanu negatywnego dla TY
Wyrażenie radości z cudzego nieszczęścia	Pozytywne uczucie z powodu stanu negatywnego dla TY
Autoprezentacja pozytywna	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla JA Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla TY
Autoprezentacja negatywna	Negatywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla JA
Usprawiedliwianie się	Pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla JA Pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla TY
Przeproszenie	Negatywne uczucie z powodu negatywnych działań JA dla TY
Powitanie	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań TY dla JA
Podziękowanie	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań TY dla JA
Gratulacje	Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań TY dla TY
Wyrażanie zazdrości	Negatywne uczucie z powodu pozytywnych działań TY dla TY
Wyrzut, pretensja	Negatywne uczucie z powodu negatywnych działań TY dla JA
Deprecjonowanie Obraza, obelga, pomówienie, oszczerstwo	Negatywne uczucie z powodu negatywnych działań TY dla JA
Wyrażenie przebaczenia	Pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań TY dla JA
Krytyka	Negatywne uczucie z powodu negatywnych działań TY dla TY
Wyrażenie złośliwej satysfakcji	Pozytywne uczucie z powodu negatywnych działań TY dla TY

Tabela 3 Emotywne akty mowy

Poniżej zaprezentowano charakterystykę wybranych emotywnych aktów mowy, które pojawiły się w badanym materiale.

2.1. Komplementowanie

Eksplikacje atu mowy komplementowania można przedstawić następująco:

mówię: można o tobie powiedzieć coś dobrego

czuję z tego powodu podziw dla ciebie

mówię to bo chcę żeby ci było przyjemnie (Wierzbicka, 1983:130)

Motywacją psychologiczną tego aktu jest zaspokojenie potrzeby akceptacji (Marcjanik, 2002: 117). M. Marcjanik proponuje komunikowanie treści komplementowania poprzez akty „dodatniego wartościowania partnera”: „*Mówię, że podoba mi się coś w tobie lub coś z tobą związanego (przedmioty, osoby)*” (Marcjanik, 2002: 117). Komplementowanie może się realizować poprzez skupienie się na cechach wewnętrznych adresata: *fajny z pana gość; od początku wydała mi się pani bardzo interesująca; pan jest nadzwyczajny; jest pani sympatyczna, mądra*, np.

P2: *szeffie, każda rozmowa z Panem to wielka przyjemność* (Rozmowa właściciela firmy zajmującej się organizacją wesel i przyjęć okolicznościowych z pracownikiem; Rozmowa nr 32)

Może to być pozytywna ocena wytworu czynności wykonanej przez adresata. W poniższym przykładzie szef komplementuje pracownika:

P1: *ta umowa / którą pan przygotował / jest najlepsza / jaką kiedykolwiek widziałem* (Rozmowa właściciela firmy z kierownikiem działu sprzedaży; Rozmowa nr 37)

Komplementować można także poprzez przytoczenie pozytywnej opinii osób trzecich o adresacie:

P1: *pan ma świetną opinię / rozmawiałem na pana temat z szefem poprzedniej firmy* (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerem; Rozmowa nr 51)

P1: *cieszy się pan dobrą opinią / wypowiedano się o panu z najwyższym uznaniem* (Rozmowa właściciela biura podróży z kierownikiem logistycznym; Rozmowa nr 54).

Przełożony aprobuje postępowanie podwładnego:

P1: *tak / to słuszny punkt widzenia / postąpił pan właściwie*

P2: *dziękuję / panie dyrektorze*

P1: *sam bym lepiej nie rozwiązał tego problemu* (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta; Rozmowa nr 5).

Komplementy należą do aktów ekspresywnych. Są aktami mowy dokonywanymi w celu ukazania stosunku psychicznego do stanu rzeczy wyrażonego w propozycji (*p*). Nadawca ocenia (*p*) jako pozytywny stan rzeczy, jednocześnie wyraża swój emotywny stosunek do tego (*p*) (Drabik, 2004: 14). Intencja aktu komplementowania wyraża się nie

poprzez obecność czasowników performatywnych, gdyż takie nie występują, ale przez obecność w komunikacie słownictwa wyrażnie wartościującego pozytywnie (Drabik, 2004: 16). Akt komplementowania (prototypowy) jest wypowiedzią nadawcy dotyczącą odbiorcy i skierowaną do odbiorcy. Wypowiedź nadawcy zawiera pozytywne wartościowanie odbiorcy lub to, co z nim związane. Komunikat wypowiedziany jest z własnej woli. To, co nadawca mówi na temat odbiorcy, jest zgodne z jego stanem mentalnym. Nadawca dąży do wytworzenia u odbiorcy pewności, co do prawdziwości zawartości komunikatu. Intencją pragmatyczną nadawcy jest pozytywne dowartościowanie odbiorcy i wywołanie u niego poczucia przyjemności oraz odczucie przyjemności przez nadawcę z powodu sprawienia przyjemności odbiorcy (Drabik, 2004: 22).

Technika ingracjacji nie posiada żadnych wyspecjalizowanych formuł językowych, *reguł takich nie może bowiem posiadać żadne działanie, mające na celu zamaskowanie rzeczywistych intencji* (Antas, 1999: 229).

Komplementowanie wyrażane jest poprzez czasownik *być* w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego z przymiotnikiem nacechowanym dodatnio. Wzmocnienie intensywności następuje poprzez użycie przysłówka *bardzo*, modulantów z grupy afektantów, np. *tak*, *absolutnie*, zaakcentowanie prawdziwości komunikatu, np. *naprawdę*. Może być użyty czasownik *być* w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego z rzeczownikiem z określającym go pozytywnie nacechowanym przymiotnikiem lub sam pozytywnie nacechowany rzeczownik. Pojawia się także czasownik *wyglądać* w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego z przysłówkiem nacechowanym pozytywnie. Znaczenie komplementowania wyrażane jest także poprzez użycie czasownika *mieć* w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego z rzeczownikiem określającym dodatnio nacechowanym przymiotnikiem. Komplementowanie dotyczy wówczas stanu posiadania odbiorcy, tj. cech zewnętrznych i wewnętrznych, przedmiotów materialnych. Może pojawić się czasownik wskazujący na czynność / umiejętność / zachowanie odbiorcy wraz z dodatnio nacechowanym przysłówkiem (*świetnie*, *doskonale*, *ładnie*, *intensywnie*). Nadawca może pochwalić wyniki działalności odbiorcy (*Napisaleś świetne opowiadanie*) (Drabik, 2004: 82 - 87). Poniżej kilka przykładów, w których przełożony używa wyrażen typu *jesteś jedyny w swoim rodzaju*, *jesteś dobrym pracownikiem*, *jak zwykle* / *jesteś bardzo zorganizowana*, np.

- czasownik *być* w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego

z przymiotnikiem nacechowanym dodatnio (*jesteś / jaki*), fakultatywnie z przysłówkiem *bardzo*:

P2: *to ja zanim wyjedziemy / siądę jeszcze nad planem i nakreślę jego ramy / żeby mieć co przedstawić klientowi*

P1: ***super / jesteś złota***

P2: *dziękuję, uwielbiam moją pracę* (Rozmowa właściciela firmy zajmującej się organizacją wesel i przyjęć okolicznościowych z pracownikiem; Rozmowa nr 32)

P1: *tak / tak kasiu / jak zwykle / jesteś bardzo zorganizowana*

P2: *sprzedałam dzisiaj baletnicę / klient w końcu się zdecydował* (Rozmowa właściciela galerii malarstwa z managerem; Rozmowa nr 18)

P1: *cieszę się twoim szczęściem / myślę / że ludzie w firmie będą Ci kibicować / **jesteś bardzo lubiany***

P2: *no staram się pani kierownik / wie pani / że zawsze każdemu pomogę, pracujemy w zespole i w zespole siła / czy nie tak* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61)

P1: *jasne / ale na razie ustalamy zakres działań / potem rozdzielę funkcje / ok*

P2: *dobrze / dobrze / nie myśl / że wchodzę w twoje kompetencje / myślałam / że chcesz wszystko pozostawić na mojej głowie*

P1: *noo / **jesteś obrotna** / ale to wszystko trochę by cię przerosło / są jeszcze nasi podopieczni do opieki* (Rozmowa kierownika schroniska dla zwierząt z opiekunem zwierząt; Rozmowa nr 55)

P2: *wie pani kierownik / że może na mnie liczyć*

P1: *tak więc odchodzi od nas kierownik działu promocji / **jesteś młody / kreatywny** / to ciebie widzę na tym stanowisku* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61)

P1: *no przecież sam powiedziałeś / że chcesz się rozwijać*

P2: *tak / tak / ale w szoku jestem nadal*

P1: ***dasz radę / jesteś bardzo pracowity / i Twoja praca jest zauważalna***

P1: *co za tym idzie / musi zostać doceniona / no i nie bez znaczenia pozostaje fakt / że jesteś przykładem dla młodszych* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61)

P1: *spokojnie masz trochę czasu / żeby się z tym oswoić / oj / nie ma czasu do stracenia / muszę się już teraz zainteresować zakresem*

P2: *obowiązków na tym stanowisku / żeby wystartować z odpowiednią siłą*

P1: **jesteś niemożliwy** / *spokojnie / możesz oczywiście powoli się przyglądać swojej nowej profesji / ale spokojnie na pewno sobie bez problemów dasz radę* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61)

P1: *wiem / wiem / musimy tylko wygospodarować miejsce / pomyśl o tym*

P2: *coś wymyśle*

P1: *przeniesiemy część obrazów / na zaplecze*

P2: *zorganizuje się*

P1: **kochana jesteś kasiu**

P2: *dziękuje* (Rozmowa właściciela galerii malarstwa z managerem; Rozmowa nr 18)

P1: *siadaj Jolu / musimy zrobić małą operatywkę*

P2: *małą operatywkę*

P1: *noo / to znaczy / nie proszę wszystkich na rozmowę / za dużo gadaczy / a za mało konkretów / szkoda mi na to czasu*

P2: *ooo / czuję się zaszczycona*

P1: *no / bez przesady / ale fakt / **jesteś najbardziej dogadana i rozgarnięta** / a oprócz tego mocno zaangażowana w naszą sprawę*

P2: *tak / podchodzę do sprawy zwierzaków emocjonalnie i jestem bardzo zaangażowana / bo mam silnie rozwiniętą empatię*

P1: **wiem / wiem / jesteś bardzo wrażliwa** (Rozmowa kierownika schroniska dla zwierząt z opiekunem zwierząt; Rozmowa nr 55)

Pojawiły się wyrażenie skonwencjonalizowane, np. *być nieocenionym w swoim fachu, być jedynym w swoim rodzaju*:

P2: *żal byłoby nie wykorzystać takiej okazji*

P1: *oj / jarek / **jesteś jedyny w swoim rodzaju** / powiem szczerze / że myślę nad twoją wypłatą / postaram się / aby w najbliższym czasie coś drgnęło*

P2: *to super / będę wdzięczny / bo to zlecenie o którym mówię / będzie dobrym interesem dla firmy*

P1: *więc w czym rzecz / w czym jest problem*

P2: *umówiłem się z kierownikiem tej inwestycji / że dziś na dziesiątą przyjadą*
(Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym;
Rozmowa nr 60)

P2: *nie doceniasz mnie*

P1: *oj nieprawda / wiesz / jak bardzo cię cenie / nawet powiem ci / bez owijania w bawełnę / że **jesteś nieoceniony w tym fachu***

P2: *tak / to może szef pomyśli o podwyżce*

P1: *chyba schodzimy z tematu*

P2: *żał byłoby nie wykorzystać takiej okazji*

- czasownik *być* w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego z rzeczownikiem z określającym go pozytywnie nacechowanym przymiotnikiem lub sam pozytywnie nacechowany rzeczownik:

P1: ***jesteś dobrym pracownikiem** / i to się liczy / krakowski oddział dobrze funkcjonuje // ja rozmawiam z pracownikami chcę znać ich zdanie / wiedzieć / co się dzieje w firmie / bo to jest moja praca / ty znasz ją dobrze / pięć lat pracy to kawał czasu / jak na dzisiejsze czasy / dużo się zmieniło / a ty byłeś // **jesteś świadkiem** tych zmian*

P2: *to cieszę się / że mogłem pomóc / że mamy okazję rozmawiać / szczerze* (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 1)

P1: *ja skupię się na poczcie / realizacji zamówień w terenie / i jak dotychczas / kontaktami z klientami / zresztą wiem / że w razie potrzeby mogę na Ciebie liczyć*

P2: *oczywiście / że tak*

P1: *dziękuję / **jesteś rewelacyjnym pracownikiem*** (Rozmowa właścicielki kwaciarni ze sprzedawcą; Rozmowa nr 45)

P2: *chciałem zapytać / czy mam szansę na kierowcę na trasach międzynarodowych*

P1: *może masz / ale z takim bagażem punktów / może lepiej / żebyś jeździł po kraju*

P2: *może i tak / ale chciałbym zwiedzić trochę świata*

P1: *chłopaku / przed tobą całe życie / masz jeszcze czas*

P2: *więc szef jest na nie*

P1: *tego nie powiedziałem / **masz potencjał / jesteś dobrym kierowcą** / może czasem zbyt narwanym / ale dobrym* (Rozmowa właściciela firmy transportowej z pracownikiem; Rozmowa nr 33)

P2: *ale bez przesady /umiem dogadać / jak mnie ktoś wkurzy*

P1: *no tak / ale nie o to mi przecież chodziło / że nie umiesz się obronić / ale o to / że **jesteś filantropem / co w naszej działalności jest nieocenioną cechą** charakteru*

(Rozmowa kierownika schroniska dla zwierząt z opiekunem zwierząt; Rozmowa nr 55).

Nadawca może pochwalić wyniki działalności odbiorcy, także jego działań mentalnych (to świetny pomysł, to świetne posunięcie):

P2: *i chciałabym część tego scenariusza zrobić w formie prezentacji multimedialnej i wtedy samego tekstu do zagrania byłoby mniej*

P1: ***to świetny pomysł*** (Rozmowa dyrektora szkoły gimnazjalnej z nauczycielem; Rozmowa nr 40)

P2: *znam parę pomysłów / w których dziadkowie wezmą udział z dziećmi*

P1: ***świetnie / to bardzo dobry pomysł** takie chwile wspólnej zabawy wspomina się długo* (Rozmowa dyrektora przedszkola z przedszkolanką; Rozmowa nr 30)

P2: *dziękuję / no i mamy dzięki temu wystarczającą ilość doświadczonych pomocników / oprócz oczywiście wolontariuszy z liceum*

P1: *tak / **wciąganie do tego typu wolontariuszy / to świetny pomysł na zdobywanie przez nich doświadczenia zawodowego** / być może niektórzy z nich będą pana pracownikami w przyszłości* (Rozmowa dyrektora odpowiedzialnego za sprawy kultury z dyrektorem lokalnego Domu Kultury; Rozmowa nr 27)

P1: *czyli wśród naszych pracowników powinni być też fachowcy / ze znajomością powyższego tematu*

P2: *dlatego wprowadziłam temat zmiany pracowników*

P1: *podkreślam / iż **przyjęcie pani na kierownika działu sprzedaży było świetnym posunięciem***

P2: *dziękuję za uznanie / i chcę podkreślić / że pochwała działa na mnie motywująco*
(Rozmowa prezesa firmy z kierownikiem działu sprzedaży; Rozmowa nr 25)

Znaczenie komplementowania wyrażane jest także poprzez użycie czasownika *mieć* w drugiej osobie liczby pojedynczej czasu teraźniejszego z rzeczownikiem określającym dodatnio necechowanym przymiotnikiem (*mam (wielkie) zaufanie*):

P1: *tak, wiem / że nie masz doświadczenia w tej funkcji / ale zawsze jest ten pierwszy raz / **a ja mam do ciebie zaufanie***

P2: *mam nadzieję / że mnie pan nie przecenia*

P1: *najpierw sam siebie docen / a potem będą szanować cię inni / jesteś odważny i przedsiębiorczy / a to są poważne atuty* (Rozmowa właściciela warsztatu samochodowego z mechanikiem samochodowym; Rozmowa nr 48)

Odbiorca pisuje swój stan emocjonalny:

P2: *wiem / że może nie jestem najstarszy stażem / ale i ja chciałbym kiedyś awansować / rozwijać się / chociaż nie ukrywam / że tu gdzie jestem czuję się*

P2: *wyjątkowo dobrze / ta praca bardzo mi odpowiada / realizuję się w niej*

P1: ***ja też jestem z ciebie bardzo zadowolona** / jesteś wyjątkowo sumiennym i zdolnym pracownikiem* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61)

P1: *a właśnie / à propos siedzenia na tyłku / **widzę / że jesteś nieźle zalatany // jak dzielisz czas między pracę / a rodzinę / masz przecież dwójkę dzieci***

P2: *dzięki szefie za troskę / na szczęście takie wielkie imprezy nie zdarzają się co miesiąc / żona narzeka / ale wie / że to jest moja praca / gorzej z dziećmi / bo wracam późno / a one chcą się bawić z tatą / a siły są ograniczone* (Rozmowa dyrektora Domu Kultury z instruktorem muzycznym; Rozmowa nr 26)

P2: *bo niełatwo dogadać się wśród artystów / nie mówiąc o narzucaniu własnego zdania przez zwierzchnika*

P1: *hmm / nie wszyscy przecież są tacy / **ja z panem mam świetny kontakt w sprawach zawodowych*** (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej ze skrzypkiem; Rozmowa nr 46)

P2: *razem z chłopakami z magazynów załadowaliśmy towar / dobrałem jeszcze parę gadżetów reklamowych / tych które dostaliśmy od producentów farb w zeszłym tygodniu / do wozu i w drogę*

P1: *nie gadaj / pojechałeś sam z towarem*

P2: *no / a jak inaczej / przecież tą sprawę trzeba było doprowadzić do końca*

P1: ***no to szacunek** / wiedziałem / że jesteś profesjonalistą* (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60)

W kolejnych przykładach przełożony wypowiada się szeroko na temat walorów pracownika:

P1: ***jesteśmy z pani pracy naprawdę zadowoleni / jest pani / bardzo dobrze wykształconą inteligentną osobą / świetnie radzi sobie pani w stresujących sytuacjach*** (Rozmowa współwłaścicielki kancelarii adwokackiej z sekretarką; Rozmowa nr 63)

P1: ***pani Kasiu bardzo panią proszę, bez zbędnych emocji, nie chcemy pani stracić, jest pani naprawdę świetnym pracownikiem, systematycznym punktualnym zdyscyplinowanym, samodzielny*** (Rozmowa współwłaścicielki kancelarii adwokackiej z sekretarką; Rozmowa nr 63).

2.2. Skarżenie się

Punktem wyjścia w omawianiu aktu mowy skargi jest eksplikacja skargi A. Wierzbickiej (1983b: 130). Badaczka wyodrębnia dwa typy skargi. W typie pierwszym nadawca informuje o niekorzystnej sytuacji, którą jest poczucie pokrzywdzenia, natomiast w drugim typie nadawca informuje o niekorzystnej sytuacji spowodowanej przez sprawcę.

Skarga₁

Mówię: dzieje mi się coś złego

Czuję się źle z tego powodu

Mówię to bo chcę żebyś mi współczuł (WIERZBICKA, 1983b: 130).

W typie drugim nadawca informuje o niekorzystnej sytuacji spowodowanej przez sprawcę:

Skarga₂

Mówię: ktoś powoduje że dzieje mi się coś złego

czuję się źle z tego powodu...

mówię to bo chcę żebyś zrobił temu komuś coś złego (Wierzbicka, 1983: 130)

Oba warianty różnią się między sobą. Elementem różnicującym jest intencja mówiącego oraz status odbiorcy. W pierwszym wariancie intencją nadawcy jest potrzeba wyrażenia współczucia, zaś w drugim wariancie – potrzeba wyrażenia odwetu. W drugim typie odbiorca ma możliwość działania. Apelowanie do odbiorcy o ukaranie winnego dotyczy zarówno działań związanych z sankcjami prawnymi, ale i intencją nadawcy może być chęć podjęcia działań w celu zabronienia adresatowi wykonywania określonych czynności w sposób dotychczasowy lub wyciągnięcia wobec adresata konsekwencji służbowych.

K. Wyrwas w książce *Skarga jako gatunek mowy* (2002) proponuje wyodrębnienie jeszcze dwóch odmian skargi:

Skarga₃

Mówię: dzieje mi się coś złego

Czuję się źle z tego powodu...

Mówię to bo chcę zrozumieć to co się ze mną dzieje

Skarga₄

Mówię: powodujesz że dzieje mi się coś złego

Czuję się źle z tego powodu

Mówię to bo chcę abyś przestał tak postępować (Wyrwas, 2002: 11).

K. Wyrwas (2002) wyróżnia skargę pierwotną, czyli gatunek wyjściowy, którym jest skarga potoczna, oraz wtórną – skargę do instytucji²⁹. Struktura podstawowa i maksymalna skargi mówionej i pisanej (Wyrwas, 2002: 34–37; 82–85) przedstawione zostały w tabeli:

STRUKTURA PODSTAWOWA	STRUKTURA MAKSYMALNA
SKARGA USTNA	
Wyrażenie negatywnego stanu emocjonalnego nadawcy	Określenie stanu emocjonalnego
Wskazanie powodu negatywnego stanu nadawcy ³⁰	Przedmiot skargi (obiekt skargi, przewinienie, okoliczności zdarzenia: opis / narracja)
	Projektowanie stanu pożądanego
-----	Ocena / komentarz

Nadawca informuje o swoim stanie psychicznym lub fizycznym (*czuję się źle, jest mi z tym źle, dobija mnie to, jestem tym poruszony, ciężko mi, bardzo mi smutno, aż serce mnie boli*).

Nadawca wyraża w ten sposób negatywną ocenę rzeczywistości:

*P2: plany są czasem zbyt napięte nie ma czasu na pomyłki dodatkowe testy / czasem chcę udać / że nie widzę wad / bo przychodzi kolejne zadanie / **ciężko mi z tym** // a w zasadzie już od dawna / wszystko jest na wczoraj / tak samo jest z testerami // jak wykryją wadę i my ją poprawimy / to muszą znowu testować / a oni czasu nie mają dwa razy sprawdzać / jestem tym poruszony / źle się z tym czuje (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 3)*

W wypowiedziach o charakterze skargi wykładnikiem skargi jest partykuła przecząca lub zaimki przeczące typu (*nikt, nic, nigdy, nigdzie, żaden*). Takie zaimki pełnią funkcję wzmacniania o charakterze emocjonalnym i absolutyzują negację (*nie ma żadnej reakcji na to, co robię; nie mamy żadnych środków do życia, spłacamy długi, a ten brak podwyżki dobija*

²⁹ Do wtórnych (złożonych) gatunków mowy zalicza się nie tylko teksty artystyczne, ale i gatunki urzędowe.

³⁰ Na podstawie Wyrwas, 2002: 34.

mnie; nie dostałem żadnej podwyżki, żadnych pieniędzy; nie dostałem żadnej innej propozycji):

P2: w tym miesiącu minął rok mojej pracy w tej firmie / i mówił Pan / że po tym okresie czasu dostanę podwyżkę

P1: no nie wiem / czy była taka umowa

P2 tak było mówione

P1: ciężka sytuacja jest / wie Pani o tym / żeby się utrzymać na rynku musimy oszczędzać

*P2: wiem jednak / **była umowa ustna między nami** / że jeżeli się sprawdzę / będę dobrze pracować / to dostanę podwyżkę / wywiązuję się ze wszystkich zadań rzetelnie / **jestem z rodziną w trudnej sytuacji / nie mamy środków do życia / bo spłacamy kredyty / a tak się staram***

P1: no nie mam zastrzeżeń / jest pani punktualna / solidna / zgadza się / ale podwyżka

P2: zawsze też zostawałam po godzinach / jak były prace terminowe do wykonania / jak koleżanka była na zwolnieniu / to też zrobiłam jej zestawienia / a ja w ogóle nie chorowałam (Rozmowa kierownika sklepu sieciowego wielobranżowego z kadrową / księgową; Rozmowa nr 19)

W skardze o charakterze ustnym mogą być użyte słowa o znaczeniu przeciwstawnych: *przedtem – teraz*, szczególnie w zdaniach współrzędnych przeciwstawnych: *dawniej, a teraz...*, ale takich przykładów brak w zgromadzonym materiale.

2.3.Deprecjonowanie

Deprecjonowanie może się realizować zarówno jako deprecjonowanie siebie (autodeprecjacja negatywna), jak i innych. Deprecjonowanie może mieć miejsce na dwóch płaszczyznach: wertykalnej i horyzontalnej (Majewska, 2005: 59). Deprecjacja wertykalna polega na doborze strategii umniejszających, poprzez które nadawca sytuuje się względem odbiorcy w pozycji asymetrycznej i tym samym uzurpuje sobie pozycję wyższą (Majewska, 2005: 59). W ramach deprecjacji wertykalnej wyróżnić należy grupę strategii, kiedy nadawca używa leksemów nacechowanych pejoratywnie. Takich jednak przykładów brak w analizowanych rozmowach. Przełożony w zgromadzonym materiale nie zwraca się do

podwładnego używając obraźliwych leksemów przy realizacji schematu *Ktoś jest jakiś (tu leksem wartościujący negatywnie)*.

Jednym ze sposobów deprecjonowania jest użycie kwantyfikatorów *każdy / wszyscy*, który odnosi się nie tyle do wszystkich, ile do większości (Majewska, 2005: 66). W poniższym przykładzie większość rozumiana jest jako stereotyp, który jest negatywnie wartościujący. Mówiąc o większości, nadawca implikuje wszystkich, których zna lub większość tych, których zna (Majewska, 2005: 66). Przełożony wskazuje na brak doświadczenia podwładnego:

P2: *nawiązałem kontakt wzrokowy / podszedłem do niego i spytałem / czy mogę w czymś pomóc / cały czas się uśmiechałem / żeby wywrzeć na nim pozytywne wrażenie i skłonić do rozmowy / uścisnąłem mu dłoń i starałem się go rozśmieszyć typowym żartem*

P1: ***zachowuje się pan / jak większość naszych początkujących / niedoświadczonych pracowników / zawsze się pan tak otwarcie zachowuje***

P2: *tak / staram się rozluźnić klienta / żeby przedstawił mi na spokojnie swoje wymagania budżetowe / oraz te związane z samochodem / potem staram się znaleźć samochód / który do nich pasuje*

P1: *a co z żartami // zawsze pan jest taki zabawny / czy tylko w obecności przełożonego*

P2: *jestem z natury zabawny // nijak nie wpłynęła na mnie pańska obecność*

P1: ***czyli nie stara się pan dobrze*** (Rozmowa dyrektora salonu samochodowego z doradcą klienta; Rozmowa nr 59)

Inny przykład:

P1: ***Zachowuje się pani jak wszystkie kobiety / zawsze znajdzie pani wymówkę*** (Rozmowa dyrektora przedszkola z przedszkolanką; Rozmowa nr 30).

Kolejna grupa przykładów, która pojawiała się w materiale to typ, który M. Majewska nazywa „wprowadzeniem na scenę zdarzeń normalnego człowieka” (Majewska, 2005: 68), por.

P1: ***czy to jest normalne / żeby dyrektor zawsze musiał dopracowywać procedurę*** (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa 22)

P1: *czy nie może pan / jak każdy normalny człowiek / nie stwarzać problemów* (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60).

W kolejnym przykładzie szef mechaników samochodowych zwraca się do mechanika, który spóźnia się do pracy:

P: *to o której pan wychodzi z domu*

P1: *no / o szóstej*

P1 *to niech pan wychodzi o piątej*

P2: *noo / dobrze*

P1: *a sam to pan na to nie wpadł // czy to jest normalne / żeby pracownik się tak zachowywał / mam wrażenie / jakbym z dzieckiem rozmawiał* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42).

Powróćmy do rozważań M. Majewskiej na temat użycia negatorów w formułach deprecjonujących (Majewska, 2005: 72) W wypowiedzi: *Do niczego się nie nadajesz* jest polaryzowany fakt, że odbiorca nie posiada żadnych użytecznych zdolności (*nadawać się* ma znaczenie 'być użytecznym w jakimś zakresie'). „Zobaczmy bowiem – pisze badaczka – że kiedy tak mówimy, nie wykluczamy czyichś zdolności do bałaganienia, talentu do zanudzania czy wielkiej sprawności w psuciu czegoś. To stwierdzenie „polaryzuje oddziaływanie negacji całą sferę możliwości deontycznych, czyli „mocy użyteczności” do czegoś, co można by takim mianem określić [...] a zatem negacja tak naprawdę polaryzuje się w określonej dziedzinie, choć pozoruje rozciąganie jej na każdą sferę działań ludzkich (Majewska, 2005: 73).

Można mówić o gradacji negacji, rozszerzaniu jej zakresu na wszystkie możliwości (niemożliwości) ludzkich działań. M. Majewska przytacza przykłady:

Nie podołasz temu.

Nicemu nie dasz rady.

Nigdy nic nie osiągniesz.

Nigdzie nie umiesz się zachować.

I wreszcie

Nigdzie i nigdy nie umiesz się zachować (Majewska, 2005: 74)

W pierwszym przykładzie - x nie ma możliwości podołania y, ale nie wyklucza to faktu, że może mieć możliwość, by zrobić z. Użycie negacji sprawia, iż brak możliwości zostaje przeniesiony na poziom uogólnienia. *Wyrażenia uogólniające – poprzez swoją zdolność do tworzenia generalizacji – mają silny potencjał deprecjonujący, szczególnie wówczas, gdy zestawia się je ze schematami możliwości. Bowiem mechanizm generalizacji polega na traktowaniu jednego lub kilku wydarzeń jednostkowych jako reprezentatywnych dla wszystkich możliwości.* (Majewska, 2005: 74).

Wzorem deprecjacji może być także następujący schemat: *Trzeba być kimś / jakimś, żeby...* (Majewska, 2005: 78). Taka wypowiedź ma znaczenie deprecjonujące, kiedy zostaje skierowana bezpośrednio do odbiorcy, a miejsce kimś / czymś zostaje uzupełnione słowem pejoratywnym, *Trzeba być kobietą, żeby tego nie zrozumieć.* W analizowanym materiale brak jednak przykładów tego typu. Przy tym konstrukcje, w których nadawca może ukryć się za konstrukcjami epistemicznego osądu, mającymi tak naprawdę wymiar osądu normatywnego, typu:

Trzeba być debilem / kretynem / idiotą, żeby podawać rybę z ziemniakami = tylko debil / kretyn / idiota podaje rybę z ziemniakami (Majewska, 2005: 77).

Kolejne przykłady związane są z użyciem operatorów presupozycji (elementów wypowiedzi posiadających zdolność wyzwalania presupozycji poprzez swą obecność w strukturze. Jednym z nich jest operator *tylko*, który kwantyfikuje pewne treści propozycyjne, ograniczając wartość prawdziwościową danej frazy do warunków ustalonych przez nadawcę (np. *tylko do sprzątania się nadajesz*) (Majewska, 2005: 83). W poniższym przykładzie przełożony używając operatora *tylko* wyznacza zbiór potencjalnych zdolności i możliwości odbiorcy. Zawęża przy tym je jedynie do czynności wypisywania umów, a nie ich zawierania umów. Zawarta jest w tym wypowiedzeniu presupozycja, iż do niczego innego odbiorca się nie nadaje:

P1: *ja ci tylko daję dobre rady / to są moje uwagi do twojej pracy*

P2: *to mogę już odejść*

P1: *nie / jeszcze zobaczymy wyniki testu / ooo / są tak myślałam masz problem / z egoizmem jesteś zbyt / jak to powiedzieć uległa / nie no taka jesteś nie z tej epoki / masz za miękkie serce*

P2: *no / może trochę*

P1: *jakie może / wyszło / tylko do pisania się nadajesz / nie masz w sobie kreatywności*

P2: *chcę pracować*

P1: *a teraz to chcę / obudziłaś się*

P2: *postaram się poprawić*

P1: *o nie / bo mnie pogrążysz*

P2: *spróbuję*

P1: *jakie spróbuję nic z tego*

P2: *mam umowę na rok* (Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym; Rozmowa nr 29).

P1: *nie / nie wyrobiłem sobie zdania na pani temat / i na pewno nie negatywnego / faktem jest to / że musimy coś zrobić / aby przywrócić równowagę w pracy*

P2: *i co pan zamierza*

P1: *no cóż / wiemy / że do pracy w obecnym stanie za bardzo pani się nie nadaje*

P2: *ale ja się staram*

P1: *to wiemy / ale pani zdrowie nie pozwala na wydajną pracę / dlatego lepiej* (Rozmowa kierownika sklepu z pracownicą działu obsługi; Rozmowa nr 56)

Operator *nawet* – zawiera element ukrytej negacji poprzez presupozycję (*oczekiwałem, że nie*). Przełożony wskazuje, że grupa osób, do której należy Marek jest przez niego wartościowana negatywnie, tj. nisko ocenia ich poziom kreatywności i zdobywania wiedzy:

P1: *To takie proste / nawet nasz marek to rozumie / jak obsługiwać ten program / to przecież takie proste* (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 3).

Operator modalny *ponoć* – wprowadza presupozycję (*tak mówią inni*) Przykład: *Czy to takie trudne chować rachunki od razu do teczki? Przecież ponoć inteligentna jesteś* (Majewska, 2005: 84). Wprowadzone zostały treści pozytywne i podważona ich prawdziwość. Również użycie strony biernej pozoruje obiektywność: *nie jest pan postrzegany / odbierany w grupie pozytywnie, Tak się mówi w firmie, nie jest pan postrzegany pozytywnie, Takie są fakty, to fakty o tym mówią, że pani się nie sprawdziła, Trzeba sobie prawdę w oczy powiedzieć.*

Nadawca kategorię prawdy umieszcza w konstrukcji deontycznej *trzeba* z wpisaną celownikową formą zaimka *sobie*. Nadawca wciąga odbiorcę w sferę swoich wpływów.

Wyznacza przy tym samego siebie jako głosiciela deontycznych norm i prawd. (Majewska, 2005: 109).

P1: *widocznie / jak pani nie narzekała / to nie miała problemu / bo jeśli by był / to by pani do mnie przyszła*

P2: *ale ja nie chciałam / żeby było gadanie / że się skarżę / że donoszę na współpracowników*

P1: *wszystko zależy od tego / jak się o tych sprawach mówi / i jak się o współpracownikach wyraża / a pani zawsze była taktowna / dlatego w tych sprawach nie mam do pani żadnych uwag*

P2: *przynajmniej tyle*

P1: *noo/ niech pani nad sobą się tak nie rozczuła / i nie robi z siebie ofiary / ludzie są tylko ludźmi / i zawsze będą jakieś spięcia* (Rozmowa kierownika sklepu z pracownicą działu obsługi; Rozmowa nr 56)

P1: *to o której pan wychodzi z domu*

P2: *no / o szóstej*

P1: *to niech pan wychodzi o piątej*

P2: *noo / dobrze*

P1: *a sam / to pan na to nie wpadł / mam wrażenie jakbym z dzieckiem rozmawiał* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42)

P1: *pamiętam to / jak również to / że mówiłem / aby stanowisko diagnostyczne załatwił po naprawie skrzyni biegów*

P2: *ale ja się wtedy spieszyłem / żeby klienci nie czekali*

P1: *pośpiech to jest wskazany przy łapaniu pcheł / a nie w specjalistycznym zakładzie o nieposzlakowanej / jak do tej pory / opinii*

P2: *yyy / to uważa pan / że to ja zaniżam poziom*

P1: *tak właśnie uważam* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42)

P2: *oczywiście / ale ja nie szukam kłopotów / dam panu zastępcę*

P1: *ja nie potrzebuje pani / ani pani zastępcy / wiem / co mam robić*

P2: *pana wybór*

P1: *do kiedy ma pani umowę*

P2: *do końca przyszłego miesiąca*

P1: *to już dzisiaj mówię / nie wypowiadam / ale jej nie przedłużę*

P2: *pana wybór*

P1: *nie widzę możliwości współpracy // **pani jest człowiekiem z plasteliny*** (Rozmowa współwłaściciela firmy handlowej z radcą prawnym; Rozmowa nr 12).

Nieliczne przykłady autodeprecjacji negatywnej przejawiają się poprzez wyrażenia typu *ja się chyba do tego nie nadaję*:

P1: *to jest legalny biznes / taki sam / jak sprzedaż ciuchów kasa się liczy*

P2: *czyli / jak ktoś nie spłaca chwilówki / to jest dobrze*

P1: *thumaczę ci / że tak bo im dłużej nie spłaca tym / mamy z niego kasę*

P2: ***to ja się chyba do tego nie nadaję***

P1: *jak chcesz / ja ci tylko daję dobre rady / to są moje uwagi do twojej pracy*

P2: *to mogę już odejść* (Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym; Rozmowa 29).

2.4. Autoprezentacja pozytywna (chwalenie się)

Wśród aktów emotywnych jednym z nich jest chwalenie się. W klasyfikacji E. Laskowskiej (2004: 142) wyróżniono dwa typy chwalenia się:

- Typ I – Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla JA
- Typ II – Pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla TY

Eksplikacja chwalenia się jest następująca:

mówię: o mnie można powiedzieć coś dobrego czego nie można powiedzieć o innych ludziach

jest mi przyjemnie z tego powodu

mówię to bo chcę żebyś czuł do mnie podziw i zazdrość (Wierzbicka, 1983: 130).

D. Galasiński używa pojęcia *chwalenie się* (1992) traktując je jako bardziej uniwersalne od pojęcia autoprezentacji pozytywnej. Przy tym nie stosuje pojęcia *przechwanka*, polemizując w ten sposób z A. Wierzbicką (Wierzbicka 1983: 130), gdyż

zaznacza, że rzeczownik ten, jako pochodny od czasownika *przechwalać się* jest nacechowany bardziej negatywnie niż *chwalenie się* (od *chwalić się*). Wyróżniono zatem za D. Galasińskim *chwalenie się* z punktu widzenia nadawcy komunikatu oraz z punktu widzenia adresata (1992: 32). Nasza kultura wykształciła negatywne wartościowanie *chwalenia się*. A. Olszewska-Kondratowicz (1974; 630) pisze o manipulacyjnym charakterze działań ingracjacyjnych. Należy wymienić w tym miejscu postulat G.N. Leecha dotyczący *Zasady Grzeczności (Politeness Principle)*, której jedna z maksym jest maksyma skromności, wskazująca na konieczność minimalizowania w przypisywaniu sobie cech pozytywnych (Leech, 1983: 132).

E. Laskowska w podziale emotywnych aktów mowy (2004: 142) uwzględnia dwa rodzaje *przechwałki*: *Przechwałka I* (pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla JA) oraz *Przechwałka II* (pozytywne uczucie z powodu pozytywnych działań JA dla TY). Te dwa typy *przechwałki* zostały ujęte w niniejszej analizie jako jeden akt mowy *autoprezentacja pozytywna*. D. Galasiński pisze: *ani podziw, ani zazdrość nie są elementami koniecznymi skutku wywołanego przez akt chwalenia się* (Galasiński, 1992: 32). Niemniej jednak nadawca chwali się, aby wywołać u odbiorcy lepszy obraz siebie.

W analizowanym materiale jednym ze sposobów *chwalenia się* jest wyliczanie własnych zalet. W poniższych przykładach osobą chwającą swoje zalety jest przełożony:

P1: *nigdy nie faworyzuję jednych kosztem drugich / zawsze pilnuję / aby plan był tak ułożony / żeby innych zadowolić* (Rozmowa wicedyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 34).

P1: *wiem / że mam talent menedżerski / wszyscy to podkreślają* (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta biznesowego; Rozmowa nr 9)

Innym sposobem *chwalenia się* jest odcinanie się od pewnych cech z użyciem negacji:

P1: *nie zamierzam ustępować / kiedy pojawiają się trudności* (Rozmowa kierownika sklepu z pracownicą działu obsługi; Rozmowa nr 56)

P1: *szkodzić innym nie jest moją cechą* (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta; Rozmowa nr 5).

Nadawca chwając wylicza własne sukcesy, przytaczając w ten sposób fakty. W poniższym przykładzie aktu chwalenia się używa podwładny:

P2: *panie dyrektorze / **zrobiłam już dużo** wiem / że zawsze można zrobić więcej / ale jako wstępne działania / to pan dyrektor chyba ocenia je pozytywnie* (Rozmowa dyrektora szkoły z nowozatrudnioną nauczycielką języka polskiego; Rozmowa nr 57)

P2: *rozumiem / ale w naszej specyficznej działalności / dopiero po zamknięciu uroczystości możemy mówić / czy było poukładane*

P1: *nie bawmy się w grę słów i dwuznaczności / dobrze*

P2: *nie miałem w zamiarze się przekomarzać / **mówi przeze moje doświadczenie w zawodzie***

P1: *w porządku, wierzę w pana umiejętności* (Rozmowa dyrektora odpowiedzialnego za sprawy kultury z dyrektorem lokalnego Domu Kultury; Rozmowa nr 27)

Kolejnym sposobem chwalenia się jest przytaczanie opinii innych o sobie. Nadawca chce wywołać u odbiorcy przekonanie, że to inni przypisują mu pozytywne cechy, a on stwierdza jedynie fakty, co czyni podwładny:

P2: *zawsze klienci byli ze mnie zadowolenia / mówili / że jestem zdolny / że potrafię porozumieć się z klientem / i wiem czego klient potrzebuje* (Rozmowa kierownika działu RTV ze sprzedawcą; Rozmowa nr 10).

Nadawca (przełożony) wskazuje korzyści, jakie odbiorca będzie miał z kontaktowania się z odbiorcą.

P1: *zobaczy pani / jak dobrze będzie się układała współpraca między nami / ja to gwarantuję **same z tego będą korzyści dla pani*** (Rozmowa prezesa klubu sportowego z dziennikarzem; Rozmowa nr 17).

Nadawca ujawnia się poprzez użycie na powierzchni formy 1 osoby liczby pojedynczej z eksplicitnym użyciem zaimka „ja” (wyrażenia *ja sam, osobiście, tylko ja*):

P2: *żeby wszystko wypaliło i dopiąć na ostatni guzik **postanowiłem** / że sam dopilnuję załadunku* (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60)

P2: *tak właśnie / problemy się nasilają / i musimy coś postanowić w jego sprawie*

P1: *czas najwyższy / już dawno mi zgłaszałaś o jego niewłaściwym zachowaniu*

P2: *tak / trochę zwlekalam / ale to z powodu tego / że **samodzielnie próbowałam działać / używając wobec chłopca delikatnych środków perswazji***

P1: *noo /tak należało / oczywiście* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 49)

P1: *generalnie chciałabym / aby to właśnie pani tchnęła nowy pomysł / spojrzenie na tą uroczystość*

P2: *postaram się stanąć na wysokości zadania*

P1: *tak więc słucham / jakieś propozycje*

P2: ***mam kilka propozycje / z pewnością są interesujące** / na pewno chciałabym w to przedsięwzięcie maksymalnie zaangażować również nasze dzieciaki*

P1: *z tym nie powinno być problemu / dzieci bardzo chętnie angażują się w przygotowania takich uroczystości* (Rozmowa dyrektora przedszkola z przedszkolanką; Rozmowa nr 30)

P1: *we dwójkę łatwiej przygotujecie*

P2: *no nie bardzo*

P1: *jak to*

P2: *wolałabym sama to przygotować*

P1: *wszystko*

P2: *nie / tylko część artystyczną*

P1: *czy ma pani jakieś problemy*

P2: *nie skąd / **tylko wolę sama to zrobić** / bo z kimś to mi się źle pracuje / a poza tym wiem / za co odpowiadam* (Rozmowa dyrektora szkoły gimnazjalnej z nauczycielem; Rozmowa nr 40)

P1: *pracujesz ciężko / i ja to doceniam / ale tak jak powiedziałam / rotacja w kadrach jest czymś naturalnym / chociaż żał byłoby się z tobą rozstawać / **nasza firma również co nie da się ukryć cały czas inwestowała w Twój rozwój***

P2: *to prawda / jestem za to wdzięczy* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61).

W poniższym przykładzie przełożony używa skonwencjonalizowanego zwrotu ‘być zwartym i gotowym na coś’:

P1: *mają to na spokojnie omówić i podjąć decyzję / informację wiążącą będziemy mieć do tygodnia czasu / **nasza firma cateringowa jest z warta i gotowa na przyjęcie zamówienia.***

P2: *można było im zaproponować szwedzki stół* (Rozmowa właściciela firmy zajmującej się organizacją wesel i przyjęć okolicznościowych z pracownikiem; Rozmowa nr 32).

Podwładny przytacza cechy pożądane, które są – w jego mniemaniu – zaletami:

P1: *wie pan panie krzysztofie kochany / wszyscy artyści to wrażliwi ludzie / żeby nie powiedzieć przewrażliwieni*

P2: *tak / wiem / aż za dobrze*

P1: *musi pan być bardzo taktowny*

P2: *wiem / ale **czasami jestem za bardzo delikatny***

P1: *no dobrze / są jeszcze dodatkowe wymogi / jeśli chodzi o aranżację* (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej z nauczycielem; Rozmowa nr 37)

Podwładny podkreśla swój związek z firmą i emocjonalne zaangażowanie w jej rozwój:

P2: *mam nadzieję / że przy dobrej współpracy zostaniemy i my poleceni dalej jako solidna firma*

P1: *no / wszyscy ciężko pracujemy na taki wizerunek / a ty marku zwłaszcza // za co ci bardzo dziękuję*

P2: *a jak by mogło być inaczej / **tyle czasu już tu pracuję / że los firmy i mnie leży na sercu***

P1: *taki pracownik jak ty to skarb // temu młodemu dobiórę się do skóry / zjawił się łaskawie do pracy* (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60).

Nadawca wskazuje korzyści płynące z interakcji z nim. Podkreśla, iż informacje, które przekazuje, są przemyślane:

P2: *no właśnie, jestem tego samego zganiania / **uważam / że to zajęcie jest bardzo wymagające / i nie jest dla każdego***

P1: *tak trzeba mieć to coś*

P2: *trzeba być kreatywnym*

P1: *to na pewno*

P2: *To jest zajęcie właśnie dla mnie* (Rozmowa właścicielki sklepu odzieżowego z ekspedientką; Rozmowa nr 44)

P2: *zobaczycie / o co chodzi na szkoleniu / ja na takim byłem / i byłem bardzo zaskoczony / jak wiele niewłaściwych detali nie zauważałem w swoim zachowaniu do klienta*

P1: *ty / zachowywałeś się niewłaściwie / no **przecież uważamy cię za ideał w tych sprawach***

P2: *dziękuję za uznanie / ale właśnie / jeśli ja zauważyłem u siebie uchybienia to pomyśl / co inni pracownicy mogą o sobie powiedzieć / wiesz / o kim mówię / prawda / Zbyszek / Władek co nie*

P1: *no tak / a z resztą / szkolenie się przyda*

P2: *aaa / właśnie / po szkoleniu / oznajmię wszystkim najnowsze ustalenia,* (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerem; Rozmowa 51)

2.5. Przepraszanie

W literaturze pragmalingwistycznej przeproszenia są zaliczane do aktów illokucyjnych, czyli takich aktów mowy, które realizujemy poprzez komunikowanie swoich intencji (Kozicka-Borysowska 2002: 381). Przepraszanie należy do emotywnych aktów mowy. Kiedy nadawca przeprasza, bierze na siebie winę za coś, co się stało. Oto eksplikacja przeproszenia według A. Wierzbickiej (1983: 130):

*Wiem, że zrobiłem coś, co było dla ciebie złe
sądzę, że możesz czuć do mnie coś złego z tego powodu
mówię: żałuję, że to zrobiłem
mówię to, bo chcę żebyś nie czuł do mnie nic złego.*

Oto kilka przykładów:

P2: *no / o szóstej*

P1: *to niech pan wychodzi o piątej*

P2: *noo / dobrze*

P1: *a sam / to pan na to nie wpadł // mam wrażenie / jakbym z dzieckiem rozmawiał*

P2: *aaa / noo / **przepraszam***

P1: *taak / dobrze / i następna sprawa* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42)

P1: *nie po to ma pan wykaz czynności potrzebnych do zaliczenia przeglądu / żeby oceniać na oko*

P2: *ale tak robił mój poprzednik*

P1: *i dlatego już tu nie pracuje*

P2: *dobrze szefie / **przepraszam*** (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42)

Celem funkcji komunikacyjnej przeproszenia jest spowodowanie przez osobę przepraszającą, aby odbiorca komunikatu nie czuł do niej z powodu jej zachowania nic złego (Ożóg, 1990a: 46). Wśród przeproszeń wymienić można: przeproszenia klasyczne spowodowane naruszeniem normy (Kozicka-Borysowska, 2002: 182) i przeproszenia

działania (Kozicka-Borysowska, 2002: 385). Przepraszania klasyczne spowodowane są naruszeniem normy i składają się z kilku elementów. Pierwszym z nich jest leksem *przepraszam* połączony z modulatorami przysłówkowymi / formami adresatywnymi. Drugi element to wypełnienie nazywające przewinienie. Natomiast trzeci element jest usprawiedliwieniem (Kozicka-Borysowska, 2002: 382)³¹. Jako modulatory, zapewniające skuteczność aktu mowy, mogą wystąpić przysłówki w stopniu równym (*bardzo*³², *naprawdę*, *szalenie*, *uprzejmie*, *mocno*), przysłówki w stopniu najwyższym (*najmocniej*, *najserdeczniej*, *najgoręcej*), modyfikatory złożone (*naprawdę bardzo*), por.

Przepraszam + forma adresatywna + nazwanie przewinienia + usprawiedliwienie

Pojawienie się form adresatywnych jest zdeterminowane przez skierowanie przepraszania do osoby, która może się czuć pokrzywdzona. Są to w badanym materiale wyrażenia składające się z wyrazu *pan / pani* oraz stopnia służbowego, a także funkcji pełnionej przez odbiorcę, formy zaimka w 2 osobie liczby pojedynczej (*cię*, *ciebie*), w formie 2 osoby liczby mnogiej (*was*), a także wykrzyknienia typu *o!*, *oj!*, *och!*.

W drugim elemencie zawarta jest informacja o charakterze przewinienia mówiącego, np. *Przepraszam, że nie wysłałam pism w terminie*, *Przepraszam, że nie zadzwoniłam*. Używany jest performatyw *przepraszam* i jego funkcjonalne synonimy:

P1: *i nie zawieść mnie więcej*

P2: *ale ja się naprawdę zawsze staram*

P1: *chęci to nie wszystko*

P2: *yyy, przepraszam / że nawalałem*

P1: *nie trzeba przepraszać / tylko pracować / a jak się zdarzą kłopoty / to trzeba od razu przyjść do mnie* (Rozmowa dyrektora firmy z artykułami kosmetycznymi z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 38).

³¹ Akty mowy przepraszania w negocjacjach kryzysowych omawia J. Stawnicka 2013: 110 – 112.

³² Przysłówki *bardzo* uległ neutralizacji i utracił funkcję intensyfikującą (Ożóg, 1990).

Trzeci komponent to wskazanie na przyczynę, np.

P2: *przepraszam / że nie wysłałam pism w terminie / ale miałam dzisiaj wyjątkowo dużo pracy* (Rozmowa współwłaścicielki kancelarii adwokackiej z sekretarką; Rozmowa nr 63)

P2: *przepraszam / że nie zadzwoniłam / ale za każdym razem / kiedy miałam to zrobić / dzwonił telefon, który musiałam odebrać* (Rozmowa managera z pracownikiem *call center*; Rozmowa nr 20).

Spójnik *ale* wprowadza usprawiedliwienie lub zapowiada pole informacyjne, które jest przeciwstawieniem w stosunku do istniejących w pamięci odbiorcy elementów wiedzy (Kozicka-Borysowska, 2002: 384).

W badanym materiale znalazły się takie przykłady, w których spójnik *ale* wprowadza usprawiedliwienie: *Przepraszam, ale to nie mój pomysł, Przepraszam, ale to nie moja wina, Przepraszam, ale ja tego przepisu nie wymyśliłem, np.*

P1: *to dobrze / czy pani biurko było właściwie przygotowane do pracy*

P2: *właściwie / było tylko to na nim / co potrzeba / żadnych zbędnych rzeczy / kartek / a strój / ubiór / yyy / **przepraszam / ale taka jest procedura***

P2: *tak / wiem/znam zasady oceny / był taki / jaki potrzeba / żakiet* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 6).

oraz przykład drugiego typu, w którym spójnik *ale* wprowadza pole informacyjne, które jest przeciwstawieniem w stosunku do istniejących w pamięci odbiorcy elementów wiedzy:

P2: ***przepraszam panie prezesie / ale chorowałem długo / i muszę się dowiedzieć o szczegóły tego zamówienia*** (Rozmowa prezesa firmy z kierownikiem działu sprzedaży; Rozmowa nr 25).

Adresatywność pojawia się na powierzchni w formie imion własnych lub w formie zaimkowej. Drugi komponent zawiera informację o charakterze przewinienia mówiącego, natomiast trzeci komponent to przyczyna, będąca usprawiedliwieniem, np. *Przepraszam bardzo za wczorajszy wieczór, ale źle się czułem, np.*

P2: *proszę mnie zrozumieć / mam kłopoty rodzinne*

P1: *to nie moja sprawa*

P2: *wiem **przepraszam szefie / że tak zrobiłam***

P1: *no to chociaż tyle / bo czekałem na to / od początku naszej rozmowy*

P2: *bardzo źle zrobiłam / wiem to / ale nie miałam innego wyjścia* (Rozmowa właściciela branży spożywczej ze sprzedawcą; Rozmowa nr 28).

Przeproszenia działania charakteryzują się tym, że odnoszą się do nowego działania, a nie są reakcją na przewinienie, wyrażeniem chęci otrzymania zgody na wykonanie działania czy włączeniem się do działania (Kozicka-Borysowska, 2002: 385).

Przeproszenia działania składają się ze słowa *przepraszam* z modulantami przysłówkowymi, formami adresatywnymi i interiekcjami, po których następuje forma pobudzenia do działania, np. *Przepraszam, czy to miejsce jest wolne?* Do nich należą pytania o zgodę na wykonanie czynności, np. *Przepraszam, czy mogę otworzyć okno?*, chęć uzyskania informacji, np. *Przepraszam, która godzina?*, odmowa podjęcia działania, np. *Przepraszam, ale a tego nie zrobię*, wyrażenie chęci włączenia się do działania, np. *Przepraszam, nie brakuje wam zawodnika do gry?*, wprowadzenie działania a jednocześnie tłumaczenie się z naruszeniem czyjegoś spokoju, np. *Przepraszam, że dzwonię o tej godzinie*, pobudzenie do wykonania czynności, np. *Przepraszam, czy może pan zamknąć okno*, prośba o zaniechania działania, np. *Przepraszam, niech mnie pan zostawi w spokoju* (Kozicka-Borysowska, 2002: 385 – 388).

Oto kilka przykładów:

- pytanie o zgodę na wykonanie czynności:

P1: *Przepraszam / szefie / czy mogę już wyjść* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42)

- pobudzenie do wykonania czynności

P2: *przepraszam / czy moglibyśmy kontynuować* (Rozmowa dyrektora salonu samochodowego z doradcą klienta; Rozmowa nr 59)

- prośba o zaniechanie działania

Przepraszam / czy moglibyśmy już skończyć (Rozmowa przedstawiciela dyrekcji z centrali z doradcą klienta; Rozmowa nr 64)

P2: *dobrze szefie / czy mogę już pójść do obowiązków*

P1: *tak / jeśli już nie masz żadnych pytań*

P2: *nie / nie mam / wszystko jasne i klarowne*

P1: *ok / zatem do zobaczenia / do jutra i proszę pozdrowić żonę*

P2: *dziękuję szefie / przekażę pozdrowienia / do widzenia* (Rozmowa właściciela warsztatu samochodowego z mechanikiem samochodowym; Rozmowa nr 48).

Chęć włączenia się do działania wyrażana jest poprzez wyrażenia typu:

P2: *Przepraszam, czy mogę na chwilę* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 49)

P2: *Przepraszam, czy mogę porozmawiać* (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerką; Rozmowa nr 52).

W uzasadnieniu może się pojawić spójnik *ale*, który może ulec elipsie. Uzasadnienie może mieć formę zdania zależnego, np. *Przykro mi, ale....* Takie uzasadnienie może być dalej rozbudowywane. Odbiorca uznaje, iż krótkie uzasadnienie nie jest wystarczające, zdaje sobie sprawę, że sprawia adresatowi zawód.

Rozbudowanie aktu uzasadniania (przepraszania) charakteryzuje się większą mocą illokucyjną, np. *Przykro mi, (ale) nie mamy takich możliwości; Bardzo mi przykro / ale nie mogę panu pomóc z przyczyn proceduralnych // dopiero w przyszłym miesiącu mamy zabranie zarządu:*

P1: *oczywiście / że złożyłam im taką propozycję / byli tym pomysłem zauroczeni*

P1: *ale rzecz z naszej strony najważniejsza / oprawa przyjęcia / musimy pomyśleć nad wystrojem*

P2: *wystroić sad będzie ciężko*

P1: *magda / proszę cię*

P2: *przepraszam / nie mogłam się powstrzymać / ten projekt jest niesamowity*
(Rozmowa właściciela firmy zajmującej się organizacją wesel i przyjęć
okolicznościowych z pracownikiem; Rozmowa nr 32).

Inny przykład:

P1: *zaliczasz mnie do tych krętaczy i cwaniaczków / co to muszą mieć haka żeby czuć
się pewnie*

P2: *eee / przepraszam/ jeśli cię to uraziło / ale sam wiesz / o czym mówię* (Rozmowa
dyrektora ośrodka rehabilitacyjnego w Krakowie; Rozmowa nr 36)

P2: *no właśnie / już sobie pozwoliłem wyręczyć szefa / i chłopak śmiga / kurs za
kurse / uznałem / że należy mu się kolejna szansa*

P1: *no i słusznie / nie mam o to pretensji*

P2: *będzie z niego pożytek*

P1: *no mam nadzieję / teraz cię przepraszam (ale) muszę zaglądnąć do księgowej /
i obgadać tę podwyżkę pensji dla ciebie* (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-
usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60)

Zindywidualizowanie formuły następuje poprzez zastosowanie formy adresatywnej,
określającej odbiorcę aktu (np. imiona):

Przykro mi, proszę Pana / Marianie / panie Kowalski (Tomiczek, 1983).

Przysłówek *bardzo* – w prepozycji lub postpozycji używany jest, jeśli występuje
przeproszenie za przewinienie, np.

P1: *ja powiem tak / gdyby ta pani była całkiem w porządku i / że tak powiem / nic nie
/ miała na sumieniu / to ona by powiedziała tutaj / **przepraszam bardzo** / miałam
zgode*

P2: *i ona mi tak powiedziała pani dyrektor*

P1: *natomiast ona generalnie powiedziała / że **przepraszam** / że się tak zdarzyło //*
czyli ona generalnie miała coś na sumieniu (Rozmowa dyrektora szkoły z
nauczycielem; Rozmowa nr 22).

Zwrot *przykro mi* może być użyty na początku lub na końcu wypowiedzi:

P2: ***jest mi przykro** / **staralem się** / każdemu zależy / żeby dobrze wypaść*

P1: *nie to miałem na myśli / zastanawiam się / jak to działa w praktyce* (Rozmowa właścicielki sklepu odzieżowego z ekspedientką; Rozmowa nr 44).

P2: *staram się zawsze / ale nie zawsze można / nie wszyscy znają się na żartach*

P1: *pana szczególnie / bo trochę sztucznie to wyglądało*

P2: *jeżeli tak pan uważa / to **jest mi przykro** / staralem się każdemu / zależy żeby dobrze wypaść* (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta; Rozmowa nr 5).

Używając czasownika „*móc*” z negacją z dopełnieniem oraz dodatkowym uzasadnieniem, nadawca informuje, dlaczego nie może wykonać czynności, która jest przedmiotem aktu prośby:

P2: *podoba mi się ta praca / proszę mnie nie karać*

P1: ***jest umowa** / **nie mogę nic zrobić** / **przykro mi***

P2: *to było pierwszy raz*

P1: *powtarza się pani / proszę mnie nie męczyć / mam jeszcze trzy rozmowy / podsumowując / wyniki sprzedaży są dobre / wie pani co poprawić* (Rozmowa managera z pracownikiem *call center*; Rozmowa nr 20).

Inne rodzaje przeprosin – prośba o wybaczenie, wyrażenie żalu, może zawierać też inne konstrukcje językowe, np. *Nie gniewaj się już, Żałuję bardzo, że... Przykro mi, że tak się stało; Tak mi przykro; Może mi pan wybaczyć; błagam, wybacz:*

P1: *no wiem / to bardzo odpowiedzialna praca / no cóż / musi pani kogoś sobie znaleźć do opieki / a ja zrobię / co w mojej mocy / aby przedstawić pani osobę / w jak najlepszym świetle*

P2: *dziękuję / **niech pan wybaczy** / **ale nie rozumiem za bardzo** / dlaczego panu tak na mojej osobie zależy*

P1: *zależy mi na dobrych pracownikach / jak wcześniej wspomniałem / mnie też rozliczają / a sprawdzonych ludzi należy trzymać w pracy / bo pomimo bezrobocia /*

niewielu ludziom chce się pracować (Rozmowa kierownika sklepu z pracownicą działu obsługi; Rozmowa nr 56)

P2: *przecież pracuję trzeci tydzień dopiero*

P1: *dlatego zwracam uwagę / żeby się pani nie nauczyła / że tak wolno*

P2: *na pewno się nie nauczę / podoba mi się ta praca / proszę mnie nie karać*

P1: *przykro mi / nie mogę nic zrobić / jest umowa* (Rozmowa managera z pracownikiem *call center*; Rozmowa nr 20).

Prośba o wybaczenie – realizuje się także w postaci formuły *Proszę się nie gniewać*. W formule z modulantem „niestety” wyrażany jest żal z powodu niemożności spełnienia aktu prośby, np. *Chętnie bym to zrobił, ale nie... Przepraszam, ale chyba rozumiesz*. Używane jest także czasownik *wybaczyć* w imperatywie w formie drugiej osoby liczby pojedynczej z zaimkiem „ja” w celowniku: *Wybacz mi, ale... Jestem bezsilny*. W formie oficjalnej używa się formuły *Niech mi pan / pani wybaczy*, np.

P1: *Proszę wybaczyć / ale to nie jest właściwe rozwiązanie, dyskutowaliśmy długo na zebraniu zarządu o tym, żałuję, ale....* (Rozmowa prezesa firmy z kierownikiem działu sprzedaży. Rozmowa nr 25).

Przeproszenia klasyczne spowodowane naruszeniem normy (Kozicka-Borysowska, 2002: 182) składają się z leksemu *przepraszam* w połączeniu modulatorami przysłówkowymi / formami adresatywnymi, nazwaniem przewinienia i usprawiedliwieniem, np.

P2: *mam nadzieję / że tradycyjna róża nie będzie zastępowana tą na opakowaniu / jakichś słodkości*

P1: *coś widzę / że panią czarne myśli naszły*

P2: *aaa / **przepraszam** / mam chyba gorszy dzień / do rzeczy* (Rozmowa właścicielki kwaciarni ze sprzedawcą; Rozmowa nr 45)³³.

³³ Przeproszeń używa się, jeśli nastąpiło zakłócenie bądź całkowite zerwanie komunikacji między nadawcą i odbiorcą (Kozicka-Borysowska, 2002: 381). W badanym materiale nie odnotowano interiekcji. Brak zatem elementu zaskoczenia. Nie było typu *o!*, *oj!* *Ach!*, *nomina sacra* oraz przekleństw ekspresywnych.

Drugi komponent zawiera informację o charakterze przewinienia mówiącego, natomiast trzeci komponent to przyczyna, będąca usprawiedliwieniem³⁴, np. *Przepraszam bardzo za wczorajszy wieczór, ale źle się czułem*, np.

P2: *dzień dobry panie dyrektorze / **przepraszam** za spóźnienie / ale były takie korki*

P1: *dzień dobry / nie ma o czym mówić / pański klient był trochę niesforny* (Rozmowa właściciela branży spożywczej ze sprzedawcą; Rozmowa nr 28)

P1: *moje pytanie dotyczyło jednak pańskiego zachowania podczas powitania / a nie podczas, rozmowy / do tego tematu przejdziemy później*

P2: ***przepraszam** / to wszystko przez ten stres / niech pomyślę / podałem mu dłoń / uśmiechnąłem się firmowym uśmiechem / przedstawiłem i spytałem / czego szuka* (Rozmowa przedstawiciela dyrekcji z centrali z doradcą klienta; Rozmowa nr 64)

P1: *dobrze może faktycznie musisz ochłonąć / ale jest parę rzeczy które musisz bezwzględnie wiedzieć / w tym momencie*

P2: *dobrze / postaram się kupić / to znaczy skupić / **przepraszam** / język mi się plącze*

P1: *nie sądziłam / że to robi na tobie takie wrażenie*

P2: *a jednak / o rany* (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61).

Ostatnia grupa mieści się w implicytnych sposobach przepraszania, gdzie nie występują synonimy słowa przepraszam, a znaczenie przepraszania wynika z kontekstu, np. *No, stało się nie chciałem; Wiesz, czasem tak bywa; Takie jest życie*. Zresztą użycie performatywu nie zawsze musi oznaczać, że nadawca używa aktu mowy będącego przeprosinami.

a. Wyrażenie pozytywnego / negatywnego uczucia

Wyrażanie uczuć stosowane jest w dialogu w celu, by wywołać u odbiorcy podobne emocje lub skłonić odbiorcę do podzielenia opinii nadawcy. Wyrażaniu emocji służą środki

³⁴ W badanym materiale nie pojawił się spójnik *ale*.

prozodyczne, składniowe, tekstowe, emfatyczne powtórzenie składników zdań, intonacja, stopień rytualizacji użytych wyrażen (im większy, tym mniejsza dosłowność tego, co się za tym aktem kryje). O uczuciach rozmówcy można sądzić na podstawie jego zachowania (werbalnego i niewerbalnego) nadawcy, kiedy nadawca nazywa uczucia. (Pajdzińska, 1999: 83 – 101).

Oto kilka przykładów zachowań werbalnych wyrażających uczucia:

P1: *może to zabrzmi niegrzecznie / ale na biurku mam dziesiątki podań o pracę / i chętnie im to powiem*

P2: *no tak / ale tym samym zniechęcisz ich do siebie*

P1: *ach / no wiem / **zdeenerwowałem się trochę** / ile potrzeba ludzi do pomocy przy przedstawieniach* (Rozmowa dyrektora ośrodka rehabilitacyjnego w Krakowie; Rozmowa nr 36)

P2: *chciałeś ze mną rozmawiać*

P1: *tak / tak / mam poważny temat do obgadania / i od razu chcę cię poinformować / że nagrywam naszą rozmowę*

P2: *ooo / coś poważnego // coś związanego ze mną*

P1: *no tak / przecież pracujesz w mojej firmie*

P2: *czy coś nie tak // może powiesz jaśniej*

P1: *ach / **widzę / że się zdeenerwowałeś** / ha / ha/ no coś ty / nie mam do ciebie żadnych pretensji*

P2: *uffff / to cieszę się* (Rozmowa właściciela biura podróży z kierownikiem logistycznym; Rozmowa nr 54)

P1: *ale wszystko zależy od tego / czy podchodzisz do pracy poważnie / i czy masz ambicje dalszego rozwoju w naszej firmie*

P2: *właśnie z tych powodów / które pan wymienił / przyszedłem tutaj do pracy*

P1: *to **ciesz się moje podejście** / chciałem zapytać / czy podejmiesz się w pracy w nowym dziale / diagnostyka samochodowa*

P2: *noo / **chętnie** / ale mówiłem już / że nie mam wymaganych kwalifikacji / a do tego potrzebne jest ukończenie kursu z zakresu diagnostyki samochodowej*

P1: *i dlatego zapytam cię / czy możesz się podjąć ukończenia takiego kursu* (Rozmowa właściciela warsztatu samochodowego z mechanikiem samochodowym; Rozmowa nr 48)

P1: *a jak z ich płynnością finansową*

P2: *zweryfikowałem tę firmę na rynku / posiada certyfikat Rzetelnej Firmy / ma same dobre noty wśród partnerów handlowych*

P1: ***no to tylko się cieszyć***

P2: *mam nadzieję / że przy dobrej współpracy zostaniemy i my poleceni dalej / jako solidna firma*

P1: *no wszyscy ciężko pracujemy na taki wizerunek / a ty Marku zwłaszcza //* ***za co ci bardzo dziękuję*** (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60).

Może być eksponowany własny punkt widzenia w danej sprawie, prezentowane stanowisko, wskazywanie optymalnych zachowań odbiorcy, nazwy wykonawców czynności, cechy ludzi lub rzeczy. Podwładny werbalizując swoje uczucia, stosuje pozytywną autoprezentację poprzez przedstawianie swoich pozytywnych cech:

P2: *widziałem / że obserwowała pani moją pracę*

P1: *to jeden z moich obowiązków – patrzeć i oceniać warsztat podwładnych / lecz zanim przejdę do podsumowania twoich umiejętności / chciałabym się dowiedzieć o tobie kilku rzeczy*

P2: *proszę pytać*

P1: *od jak dawna tutaj pracujesz*

P2: *zatrudniłem się tutaj 2,5 roku temu*

P1: *jakie stanowisko zajmujesz*

P2: *pracuję tutaj jako fryzjer*

P1: *co cię motywuje do pracy*

P2: ***jestem z natury kreatywny / uwielbiam wyzwania i doradzać klientom / wielu z nich nie ma pojęcia jak chciałaby wyglądać i powierzają mi swój wizerunek***

P1: *czy atmosfera panująca w pracy ma dla ciebie znaczenie //* ***wpływa jakoś na twój nastrój lub na to jak doradzasz klientom***

P2: *atmosfera panująca w pracy ma znaczenie / chyba dla każdego z // **bardzo staram się / aby atmosfera w żaden sposób nie wpływała na mój osąd oraz stosunek wobec klienta // staram się być zawsze uśmiechnięty i otwarty*** (Rozmowa przedstawiciela kierownictwa firmy fryzjerskiej z zatrudnionym fryzjerem; Rozmowa nr 58).

2.7. Podziękowanie

M. Marcjanik (1997: 192) wyróżnia dwie podstawowe funkcje podziękowania: „Mówię, że jestem ci wdzięczny za zrobienie dla mnie X = mówię, że wiem, że zrobić tego nie musiałeś?”; „Mówię, że jestem ci wdzięczny za zrobienia dla mnie X + mówię, że ani ty nie mogłeś zachować się inaczej, ani ja, dziękując, nie mogę zachować się inaczej”.

Eksplikacja podziękowania według Anny Wierzbickiej jest następująca:

*wiem że zrobiłeś coś co jest dla mnie dobre
mówię: czuję dla ciebie coś dobrego z tego powodu
mówię to ponieważ chce spowodować żebyś wiedział co czuję dla ciebie
sądzę że chciałbyś żebym to powiedział* (Wierzbicka 1987: 214)³⁵.

Obok czasownika dziękuję może występować dopełnienie określające adresata – rzeczownik w celowniku liczby pojedynczej lub celownik zaimka osobowego ty w formie krótszej: Dziękuję, Panu, Panie Dyrektorze..., np.

P1: *faktycznie / ale u nas liczą się kompetencje podczas rekrutacji*

P2: *kobiety też są kompetentne*

P1: *tak / tak / cóż / **dziękuję za rozmowę** / było miło*

P2: *szczerze*

P1: *tak / cieszę się* (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 3)

P1: *tak / nie musisz się o nic martwić / jeżeli chodzi o wszystkie szczegóły wyjazdu / zostaną one podane w mailu*

³⁵ Por. *wiem że zrobiłeś dla mnie coś dobrego
mówię: czuję dla ciebie coś dobrego z tego powodu
mówię to bo chcę żeby ci było przyjemnie* (Wierzbicka 1983: 130).

P2: *dobrze / myślę / że na to chwilę to wszystko / co chciałem wiedzieć*

P1: *jeżeli miałbyś jakieś pytania / to wiesz / gdzie mnie szukać*

P2: *tak / tak / wiem / **dzięki***

P1: *to ja **dziękuję za rozmowę***

P2: *cześć*

P1: *cześć paweł / trzymaj się (Rozmowa kierownika działu systemów sterowania z programistą systemów sterowania; Rozmowa nr 16)*

P2: *tak, yyy / nakład będzie pomiędzy / lekko / liczę sto pięćdziesiąt egzemplarzy na które mamy sponsora / a sprzedajemy za dwadzieścia złotych tak więc*

P1: *ładna sumka / trzy koła / hhh / znaczy tysiące*

P2: *jak się uda sprzedać / to tak*

P1: *pomogę z całych sił / no to proszę działać / szybko*

P2: *oczywiście / mam zielone światło / **dziękuję***

P1: ***ja również za te pomysły** (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 4)*

P1: *proszę jeszcze raz przeglądnąć te materiały / i złożyć je w całości z uzupełnionymi i poprawionymi danymi / **dziękuję serdecznie / za dostosowanie się do wymagań / jakie u nas panują***

P2: *dziękuję (Rozmowa zastępcy komendanta Straży Miejskiej ze strażnikiem; Rozmowa nr 13)*

P2: *dzień dobry*

P1: *tak / dzień dobry / proszę*

P2: *tu są umowy nowych pracowników do podpisania / na dzisiaj / ma pan też spotkanie z nimi o godzinie dwunastej*

P1: *a tak / **dziękuję za przypomnienie** / czy są podania na stanowisko magazyniera (Rozmowa kierownika sklepu sieciowego wielobranżowego z kadrową / księgową; Rozmowa nr 19)*

P2: *to znaczy że da mi Pan jeszcze premię*

P1: *jeżeli Pani wykaże się to czemu nie będzie to dla pani bodziec do jeszcze lepszej pracy*

P2: ***bardzo dziękuję za miłe słowa i podwyżkę*** (Rozmowa kierownika sklepu sieciowego wielobranżowego z kadrową / księgową; Rozmowa nr 19)

P1: *zauważam iż przyjęcie pani na kierownika działu sprzedaży było świetnym posunięciem*

P2: ***dziękuję za uznanie i chcę podkreślić że pochwała działa na mnie motywująco*** (Rozmowa prezesa firmy z kierownikiem działu sprzedaży; Rozmowa nr 25)

P2: *wiem tylko tabletki mnie ratują, ale mam dużą motywację*

P1: *o tu się zgadzam*

P2: *bardzo się bałam tej rozmowy myślałam że już po mnie **dziękuję za to / że dał mi pan szansę** i jeszcze raz bardzo przepraszam* (Rozmowa właściciela branży spożywczej ze sprzedawcą; Rozmowa nr 28)

P1: *dokładnie to przemyślałam pani Olgo, jest pani młodą osobą i w mojej ocenie bardzo kreatywną postacią, a dzieciaki wręcz za panią przepadają*

P2: ***dziękuję za te komplementy, jest mi niesamowicie miło! czuję się nawet zawstydzona*** (Rozmowa dyrektora przedszkola z przedszkolanką; Rozmowa nr 30)

P2: *od dłuższego czasu nosiłem się z myślą aby cię zapytać czy nie moglibyśmy zwiększyć ilości godzin w klasie puzonu abym mógł przyjąć jeszcze dwóch*

P2: *uczniów?*

P1: *o to muszę zapytać w kuratorium*

P2: *a zapytasz?*

P1: *zapytać mogę, ale niczego obiecać nie mogę*

P2: *w każdym razie **dziękuję za przychyłność*** (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej z nauczycielem; Rozmowa nr 31)

P2: *lekcja może być w części praktyczna / a w części teoretyczna*

P1: *na odwrót*

P2: *slucham*

P1: *teoretyczna / a potem praktyczna i raczej dwie lekcje / historia książki i pisma / motywy biblijne i ćwiczenia / to za dużo na jedną lekcję*

P2: *tak oczywiście / **dziękuję za sugestie*** (Rozmowa dyrektora szkoły z nowozatrudnioną nauczycielką języka polskiego; Rozmowa nr 57)

P2: *mam nadzieję, że przy dobrej współpracy zostaniemy i my poleceni dalej jako solidna firma*

P1: *no wszyscy ciężko pracujemy na taki wizerunek, a ty Marku zwłaszcza **za co Ci bardzo dziękuję*** (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60)

Najliczniejsze akty grzecznościowe w języku polskim są aktami reaktywnymi wypowiedzianymi w odpowiedzi na wcześniejsze działania werbalne / niewerbalne drugiej osoby. Są to reakcje na różnorodne typy bodźców, mogą pełnić także inne funkcje komunikacyjne. M. Marcjanik konstatuje: [...] *performatyw **dziękuję / dziękujemy** pełni poza podziękowaniem liczne funkcje komunikacyjne, np. funkcję grzecznej odmowy czy grzecznego zakończenia kontaktu (przez osobę zajmującą wyższą pozycję w hierarchii ważności), które w wielu wypadkach kumulują w sobie również funkcje podziękowania* (Marcjanik 1997: 191). Akty podziękowania towarzyszą aktom odmowy będącym wyłącznie reakcją na akty propozycji (oferta, propozycja, rada, zalecenie i zaproszenie), przy tym nie spotyka się w języku polskim podziękowań jako odpowiedzi na akty prośby bądź akty polecenia (Gałczyńska, 2003: 114).

Akty podziękowań – mogą być aktami podziękowań bezpośrednimi lub pośrednimi. W aktach bezpośrednich pojawia się czasownik performatywny *dziękuję*, bardzo rzadko towarzyszą mu formy adresatywne lub / i formy dopełnień. Czasownik performatywny *dziękuję* z partykułą przeczącą *nie* występuje w postpozycji w stosunku do negacji lub w prepozycji (*Nie, dziękuję; Dziękuję, nie*). Może pojawić się przysłówek *bardzo* oraz przysłówek sposobu. W funkcji dopełnienia występuje zaimek osobowy *ty* w celowniku, także w formie krótszej. Po czasowniku performatywnym *dziękuję* może wystąpić forma *nie skorzystam (nie skorzystamy)*. Podziękowanie występuje w prepozycji i jest reakcją na akt proponowania jakiejś rzeczy. Akt podziękowania może pełnić jednocześnie funkcję aktu

odmowy i podziękowania³⁶. Dla czasownika *dziękuję* odmowa nie jest podstawową funkcją czasownika performatywnego. Odbiorca w celu uściślenia zwraca się do nadawcy z prośbą o doprecyzowanie (*dziękuję, tak czy dziękuję, nie?*)” (Gałczyńska, 2003: 117). Akty podziękowania z aktami uzasadnienia zawierają argumenty, które mają wytłumaczyć odmowę.

W reakcji na akt częstowania może pojawić się wypowiedzenie z czasownikiem móc z negacją (*nie mogę*) w czasie teraźniejszym: *Nie, dziękuję. Piłem przed chwilę kawę.* Odmowa może wskazywać, że rozmówca nie ma na coś wpływu: *Nie, dziękuję, biorę leki, nie mogę pić alkoholu; Nie dziękuję, dzisiaj jestem kierowcą.* W odmowie może pojawić się czasownik *musieć* z dodatkowym uzasadnieniem informującym o tym, dlaczego nadawca musi coś zrobić (wyrażenie modalności deontycznej obowiązku i powinności): *Nie, dziękuję muszę jeszcze dzisiaj zrobić; Dziękuję, ale zaraz mam pociąg.*

2.8. Wyrażenie współczucia

W akcie współczucia intencja może być wyrażona bezpośrednio poprzez czasownik performatywny w 1. osobie liczby pojedynczej lub mnogiej (*współczuję ci / współczujemy ci*), np.

P1: *niestety / muszę wyciągnąć konsekwencje w stosunku do pana / bardzo panu współczuję / ale taka jest prawda*

P2: *a jakie*

P1: *nie ukrywam / że pana pozycja w tym zakładzie nie jest pewna* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42).

P1: *mam jeszcze jedną uwagę / po przerwie spóźniła się pani dwa razy / i to odliczymy z wynagrodzenia*

P2: *ale to tylko kilka minut // to się więcej nie powtórzy / może mogę zostać dłużej w pracy*

P1: *nie stosujemy takiego systemu za spóźnienia są kary finansowe jest to w umowie*

P2: *proszę nie karać mnie w ten sposób / przepraszam / proszę mnie tylko upomnieć / przecież pracuję trzeci tydzień dopiero*

³⁶ M. Marcjanik (1997: 192) nie traktuje tych aktów jako akty podziękowania.

P1: *dlatego zwracam uwagę*

P2: *na pewno się nie nauczę / podoba mi się ta praca / proszę mnie nie karać*

P1: *bardzo pani współczuje / ale taka jest umowa* (Rozmowa managera z pracownikiem *call center*; Rozmowa nr 20)

P1: *niestety / muszę wyciągnąć konsekwencje w stosunku do pana*

P2: *a jakie*

P1: *nie ukrywam / że pana pozycja w tym zakładzie nie jest pewna*

P2: *chce mnie pan zwolnić*

P1: *nie / jeszcze nie / ale aby pana zmotywować / to pozbawię pana premii w tym kwartale*

P2: *rozumiem / ale to jest dla mnie duża strata*

P1: *bardzo panu współczuję w tej sytuacji / ale niech pan nie myśli egoistycznie / tylko o całości jako firmie* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42)

3. Akty działania

3.1. Akty działania nakłaniające

3.1.1. Prośba

Akt mowy prośby należy do aktów działania. Nadawca - inicjujący ten akt mowy - wyraża wolę *Proszę, byś zrobił dla mnie X* w celu pragmatycznym *Po to, by odbiorca zrobił X*. Komunikaty wygłaszane przez przełożonego, zawierające czasownik performatywny *proszę* na powierzchni tekstu, podwładny odczytuje jako polecenie. Eksplikacja prośby jest następująca:

mówię: chcę żebyś zrobił x

myślę o tym jak o czymś co będzie dobre dla mnie

sądzę że ty nie musisz tego robić

mówię to ponieważ chcę spowodować żeby to się zdarzyło (Wierzbicka 1987: 49-50)³⁷.

³⁷ Za Gałczyńska, 2003: 55). Por. Eksplikacja prośby (Wierzbicka, 1983: 129):

Chcę, żebyś zrobił dla mnie coś dobrego

Mówię to bo chcę żebyś to zrobił

Do aktów prośby zaliczyć można nie tylko prośbę, ale i błaganie, a także dopominanie się, nagabywanie, namawianie, skłanianie kogoś do czegoś. Nadawca chce, aby adresat zrobił coś dla niego i o to prosi odbiorcę. Prosząc o to, stawia się w pozycji niższej, niż odbiorca. Nadawca zakłada przy tym, iż odbiorca będzie w stanie wykonać daną czynność i że od niego zależy wykonanie prośby. Przy tym obaj rozmówcy wiedzą, że adresat nie musi wykonać czynności, o którą prosi nadawca, gdyż ma swobodę wyboru. Odbiorca nie ma obowiązku wynikającego z zasad obyczajowych lub etycznych wykonania czynności. Nie grożą mu żadne sankcje w przypadku odmowy (Awdiejew: 1987: 128)³⁸.

Oto dwie inne eksplikacje prośby:

Mówię, że chciałbym / życzyłbym sobie / jestem tym osobiście zainteresowany, abyś to zrobił dla mnie; wiem też, iż jesteś w stanie to wykonać, ale rozumiem również, iż zrobić tego nie musisz. (Komorowska, 2002: 372).

Jestem w trudnej sytuacji, czego wyrazem (dowodem) jest mój stan emocjonalny, którego oznaki obserwujesz. Nie mogę sobie poradzić z problemem x. Proszę, pomóż mi (Tymiakin, 2012: 78)

W języku polskim prośba może być wyrażana poprzez:

- połączenie leksemu *proszę* z rzeczownikiem w imperatiwie: *Proszę, napisz parę słów, Przynieś mi, proszę notatki z wykładu*
- połączenie leksemu *proszę* z bezokolicznikiem: *Proszę mi podać książkę.*
- prośby wyrażone pytaniem z leksemem *móc*: *Czy mógłbyś pojechać ze mną na wakacje? Czy możesz przyjść do mnie dziś wieczorem?*
- wyrażanie prośby w ukrytych aktach mowy z negacją: *Ma pan ogień? Czy pani wysiada? Może się pan przesunąć?* (Komorowska, 2002: 372)
- wyrażenie *Chciałoby się herbatki; Chciałoby się do domu*³⁹.

Nie wiem czy to zrobisz bo wiem że nie musisz robić tego co ja chcę żebyś robił.

³⁸ Akty mowy prośby w negocjacjach policyjnych omawia J. Stawnicka (2013: 112).

³⁹ Taka forma prośby kierowana jest do przyjaciół. Można ją sparafrazować następująco: *Nie chciałbym robić kłopotu, przepraszam ale.* Wzmocnienie prośby następuje poprzez użycie formy deminutywnej, np. *herbatka, kawka, soczek...* (Komorowska, 2002: 375). Przy wyrażaniu prośby może się niekiedy pojawić negacja: *Nie ma pan przypadkiem papierosa?* (Komorowska, 2002: 372. W tym przypadku mówić o presupozycji, iż istnieją wiadome rozmówcy przeszkody, które mogą przyczynić się do niespełnienia prośby, ale mimo to prośba została sformułowana, np. *Czy nie wyniosłbyś śmieci? Czy nie poszedłbyś po ziemniaki?* itp.” (Komorowska, 2002: 374).

Przy wyrażaniu prośby dużą rolę odgrywa kontekst, szczególnie kontekst w postpozycji, tzw. parenteza postpozycyjna⁴⁰. Kontekst ten stanowi dopełnienie prośby. Parenteza postpozycyjna może przybrać formę usprawiedliwienia, wyjaśnienia, skargi, sposobu rekompensaty za prośbę, np.

- *Przepraszam, czy nie masz za dużo chleba? Zapomniałem kupić* (Komorowska, 2002: 378) – usprawiedliwienie
- *Czy możesz mnie wpisać na konferencję do Pobierowa. Mam już gotowy referat. Czy mogę popływać na twojej łódce? Jeszcze nigdy na takie nie pływałem* – wyjaśnienie
- *Krzysiu, przycisz muzykę, głowa mnie boli* – skarga
- *Proszę, daj mi kilka jajek. Przyniosę jutro* – sposób rekompensaty (Komorowska, 2002: 379)

Różnica pomiędzy prośbą, propozycją a radą polega na tym, iż prośba jest formułowana w interesie mówiącego, natomiast rada – w interesie adresata, zaś propozycja w interesie obopólnym (Komorowska 2002, 371)⁴¹

Wśród sposobów wyrażania prośby w rozmowie przełożonego z podwładnym występuje często połączenie leksemu *proszę* z bezokolicznikiem:

P1: *technicznie wszystko było dobrze // ale wracając do poprzedniego / **proszę mówić** / bo przerwałem* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 6)

P1: *ładna sumka / trzy koła // znaczy tysiące*

P2: *jak się uda sprzedać / to tak*

P1: *pomogę z całych sił // **no to proszę działać /szybko***

P2: *oczywiście mam zielone światło / dziękuję*

⁴⁰ O tym Komorowska, 2001, 44 – 55.

⁴¹ O prośbie patrz także: A. Rosińska-Mamej: *Funkcje form adresatywnych towarzyszących aktom prośb we współczesnym języku polskim*, „Respectus Philologicus” 2007, nr 11, s. 42- 55; A. Rosińska-Mamej: *Typy i funkcje aktów mowy towarzyszących prośbie we współczesnym języku polskim*. W: *Współczesna polszczyzna – stan, perspektywy, zagrożenia*. Red. Z. Cygal-Krupa, Kraków–Tarnów 2008, s. 509–517; A. Rosińska-Mamej: *Model makroaktu prośby we współczesnej polszczyźnie*. W: *Współczesna polszczyzna w badaniach językoznawczych. Od gramatyki do języka w komunikacji*. Red. P. Zbrog. Kielce 2010, s. 157–168; A. Rosińska-Mamej: „*Przepraszam, że przeszkadzam, ale chciałabym zapytać...*”. O jednym z typów przeproszeń stosowanych w obrębie makroaktów prośb. W: *W przestrzeni języka. Prace poświęcone Profesor Elżbiecie Koniusz z okazji Jej jubileuszu*. Red. M. Marczevska, S. Cygan. Kielce 2012, s. 511- 527.

P1: *ja również za te pomysły*

P2: *do widzenia*

P1: *do widzenia i proszę mnie na bieżąco informować o sprawie krążka*

P2: *tak tak* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 4)

P1: *proszę wracać do swoich obowiązków / może coś się jeszcze uda dzisiaj sprzedać // wszystkiego dobrego / dalej takiego zapału i wykonania planów* (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta; Rozmowa nr 5)

P1: *więc pytam jeszcze raz*

P2: *tak*

P1: *proszę odpowiedzieć czy na stanowisku pracy nie było zbędnych przedmiotów* (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta z funkcją kasjera; Rozmowa nr 7)

P1: *czyli mogę na Pana liczyć*

P2: *tak*

P1: *to proszę wracać do pracy / i pamiętać / o czym mówiliśmy* (Rozmowa kierownika działu RTV ze sprzedawcą; Rozmowa nr 11)

P2: *faktycznie zapomniałam / przepraszam*

P1: *proszę jeszcze raz przeglądnąć te materiały / i złożyć je w całości z uzupełnionymi i poprawionymi danymi / dziękuje serdecznie za dostosowanie się do wymagań / jakie u nas panują* (Rozmowa zastępcy komendanta Straży Miejskiej ze strażnikiem; Rozmowa nr 13).

Kolejny sposób wyrażania prośby to połączenie leksemu *proszę* z rzeczownikiem w imperatiwie: *Proszę, napisz parę słów, Przynieś mi, proszę notatki z wykładu*. Pojawia się także forma trzeciej osoby trybu rozkazującego partykułę *niech* i odpowiednie formy czasu teraźniejszego lub przyszłego prostego, np.

P2: *ale proszę niech Pani powie / ja żeby być wobec Pani w porządku / i nie wpuścić akwizytora / to proszę mi powiedzieć / czy ja muszę schodzić do Pani na dół / i dowiadywać się / informować / czy ten Pan jest legalny / czy nielegalny*

P1: *toteż przed chwilą powiedziałam Pani / będzie konferencja szkoleniowa / i to ustalimy* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 22)

Pojawiły się prośby wyrażone pytaniem z leksemem *móc* typu *Czy mógłbyś pojechać ze mną na wakacje? Czy możesz przyjść do mnie dziś wieczorem?*, np. podwładny prosi o pozwolenie odejścia używając czasownika *móc* z bezokolicznikiem czasownika dokonanego *pójść*:

P2: *dobrze szefie / czy mogę już pójść do obowiązków*

P1: *tak /jeśli już nie masz żadnych pytań*

P2: *nie / nie mam /wszystko jasne i klarowne*

P1: *ok /zatem do zobaczenia /do jutra / czy mógłby pan pozdrowić żonę*

P2: *dziękuję szefie przekażę pozdrowienia / do widzenia* (Rozmowa właściciela warsztatu samochodowego z mechanikiem samochodowym; Rozmowa nr 48).

W zdaniach wyrażających prośbę pojawiły się formy trybu przypuszczającego:

P1: *rozumiem cieszę się / że tak pan podchodzi / tylko sam pan rozumie / muszę podjąć temat*

P2: *jasne / ja / yyy / nie chcę / trzymać planów*

P1: *nie to nie tak / **prosiłbym o wyjaśnienie tej sprawy***

P2: *w tym miesiącu jest już lepiej / poro sprzedałem*

P1: *zaraz / sprzedaż narastająco jest faktycznie wysoka / oby tak dalej szło*

P2: *kierowniczo / niech się pani nie martwi / będzie dobrze* (Rozmowa kierownika działu RTV ze sprzedawcą; Rozmowa nr 10)

P1: *a o co konkretnie chodzi*

P2: *tak / jak nikt inny / mam codziennie na drugiej lekcyjnej okienko / dodatkowo jedno okienko we wtorek / i w tym dniu tylko trzy swoje lekcje / **czy nie dałoby się to jakoś poprawić***

P1: *tak / wiem / że jest taka sytuacja / ale nie udało mi się znaleźć innego rozwiązania* (Rozmowa wicedyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 34)

P2: *czy moglibyśmy ich uświadomić / jak ważne są koncerty / przecież oni kulturę sami nie są tego w stanie zrozumieć* (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej ze skrzypkiem Rozmowa nr 46).

Prośba wyrażona implicytnie może np. zawierać wyrażenia typu *Nie chciałabym sprawić kłopotu, przepraszam, ale, np.*

P2: *nie chciałbym robić kłopotu / a planujesz długą rozmowę*

P1: *aż omówimy wszystko / czyżbyś nie miał czasu*

P2: *nie / nie / jestem po lekcjach / mam czas* (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej z nauczycielem; Rozmowa nr 31)

P2: *Przepraszam szefie / nie chciałbym sprawić kłopotu / czy mogę// czy mogę na minutkę* (Rozmowa właściciela firmy z kierownikiem działu sprzedaży; Rozmowa nr 47).

W poniższym przykładzie w postpozycji wyrażone zostało uzasadnienie prośby:

P2: *proszę / porozmawiajmy o nowych stawkach / jesteśmy przecież dofinansowani z funduszu miasta*

P1: *no to może uda się pan do rady miasta / może do prezydenta i wytłumaczy im zagadnienie*

P2: *wiem / a oni kulturę traktują jako zło konieczne*

P1: *właśnie / sam fakt / że na koncerty bardzo rzadko ktoś z nich zagląda* (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej ze skrzypkiem Rozmowa nr 46).

Zwroty *proszę wyjść, proszę wejść* charakteryzują się wzmocnieniem funkcji nakłaniającej poprzez zastosowanie bezokoliczników i są przejawem bezosobowego traktowania odbiorcy komunikatu – *proszę* pełni funkcję oficjalności:

P2: *dzień dobry szefie*

P1: *dzień dobry / proszę wejść*

P2: *pan mnie wzywał szefie*

P1: *tak / proszę usiąść / tak tutaj*

P2: *dziękuję* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem;
Rozmowa nr 42)

W prośbie pojawiają się wypowiedzenia pytające: *Czy mogę cię prosić? Czy masz ochotę? Czy jesteś w stanie to zrobić?* Używane są zdania warunkowe: *Jeżeli nie sprawiłoby ci to problemu, to... Gdybyś mógł, to...*

P2: *Szefie / jeśli to nie sprawiłoby problemu / to prosiłbym o zgodę na to / żebym chciał to robić wszystko po swojemu* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem;
Rozmowa nr 49).

Pojawiło się zdanie oznajmujące: *Bardzo mi na tym zależy, żebyś...*

P2: *Super bardzo się cieszę z tego / co widzę / muszę zostać w Chinach na okres świąt Bożego Narodzenia / Sylwester i Nowy Rok jeżeli nie mogę / być w święta w domu / to chciałbym chociaż w Sylwestra być w Polsce **bardzo mi na tym zależy***

P1: *zobaczymy / jak to będzie wyglądać / zobaczymy / czy jest taka możliwość* (Rozmowa kierownika działu systemów sterowania z programistą systemów sterowania; Rozmowa nr 16)

Struktury wielozdaniowe, często z negacją, zawierają uzasadnienie prośby: *Czy nie mogłabyś mi pożyczyć ...* - rozpoczynanie wypowiedzi od „czy” sugeruje, że ostateczna decyzja należy do adresata:

P2: *dzień dobry / panie prezesie / **można na chwilkę***

P1: *dzień dobry / słucham panią // w czym mogę pomóc*

P2: *panie Prezesie / chciałam zapytać / tak się zastanawiam / obserwując spadek sprzedaży w naszej firmie / **czy nie moglibyśmy poszerzyć asortymentu** / oraz poprzez częściową zmianę personelu usprawnić dział sprzedaży*

P1: *hmmm / to poważne i śmiałe decyzje* (Rozmowa prezesa firmy z kierownikiem działu sprzedaży; Rozmowa nr 25)

P : *ale wykonuję pracę tak jakby za dwie osoby / a pensję mam tylko jedną / i naprawdę trudno jest nam związać koniec z końcem / i potrzebuję tej podwyżki /*

proszę / niech mnie pan zrozumie / mąż nie ma w ogóle umowy / więc nie może się nic odezwać o pracuje po dziesięć godzin dziennie

K : *o to niedobrze / a co mąż umie robić*

P : *jest budowlańcem*

K : *o to bardzo dobrze / bo kogoś takiego potrzebuję / chcę dobudować garaż obok domu na drugi samochód / może pani mąż chciałby się tego podjąć i zarobić / co Pani na to*

P : *och myślę że się bardzo ucieszy / a kiedy*

K: *tak w przyszłym tygodniu dałby radę / bo w tym nie mam czasu / a poza tym pogoda ma się poprawić* (Rozmowa kierownika sklepu sieciowego wielobranżowego z kadrową / księgową; Rozmowa nr 19)

P2: *na czas obecny brakuje piętnaście tysięcy złotych / i mam tutaj pytanie / prośbę / czy nie znalazłby pan w kasie gminy brakującej kwoty*

P1: *hm / to niemało* (Rozmowa dyrektora odpowiedzialnego za sprawę kultury z dyrektorem lokalnego Domu Kultury; Rozmowa nr 27).

3.1.2. Polecenie

Polecenie należy do aktów działania nakłaniających. Jest wyrażeniem woli Wydaję polecenie, byś zrobił dla mnie X. Jego funkcją w dialogu jest inicjatywa nadawcy, zaś celem pragmatycznym: Po to, by O zrobił X.

Eksplikacja polecenia według A. Wierzbickiej przedstawia się następująco:

sądzę że jestem kimś kto powinien mówić co ludzie (tutaj) powinni robić

sądzę że ludzie (tutaj) myślą że muszą robić pewnego rodzaju rzeczy o których mówię że chcę żeby je robili

Sądzę że oni chcą wiedzieć co powinni zrobić

mówię: chcę żeby ludzie (tutaj) zrobili te rzeczy

mówię to bo chcę spowodować aby ludzie (tutaj) zrobili te rzeczy

mówię to bo chcę spowodować aby ludzie (tutaj) zrobili te rzeczy

sądzę że ludzie (tutaj) zrobią te rzeczy z tego powodu” (Wierzbicka 1987: 42 – 44).

Nadawca nie oczekuje od odbiorcy świadomej współpracy. Wydanie polecenia przez nadawcę świadczy o stosunku hierarchicznym w relacji nadawczo-odbiorczej. Nadawca ma akceptowane społecznie prawo do wydawania poleceń drugiej osobie i druga osoba jest tego świadoma. Osoba wydająca polecenie zakłada, iż odbiorca musi robić to, co ona chce, aby robił. Osoba formułująca akty polecenia jest osoba wyższą rangą, przysługuje jej prawo wydawania poleceń i wymagania posłuszeństwa i to prawo jest akceptowane również przez innych

Polecenia zawierać mogą modulanty leksykalne: *proszę* (pozorna prośba), *natychmiast*, *koniecznie*, np. *proszę* + *bezokolicznik*. Użycie formuły *proszę* jest nieodzowne dla prawidłowego przebiegu komunikacji językowej. Jest to nośnik grzeczności w aktach konwencjonalnych (Kominek 1992; Masłowska 1992, 89 – 95). Por.

P1: *tak i teraz / jak i po wszystkim / proszę dać też informację do prasy / o tym przedsięwzięciu w naszej szkole*

P2: *zaraz zredaguję / i dam panu dyrektorowi do zatwierdzenia*

P1: *tak / **proszę to zrobić natychmiast** / musimy dotrzeć do naszego środowiska / dobrze też dotrzeć do księdza żeby w ogłoszeniach parafialnych poinformował*

P2: *tak / oczywiście*

P1: *proszę przychodzić w razie problemów* (Rozmowa dyrektora szkoły gimnazjalnej z nauczycielem; Rozmowa nr 40)

P2: *na miejscu trzeba było jeszcze pogadać z kierownikiem / dzięki temu zgarnąłem dodatkowe zamówienie na wełnę mineralną i tynk zewnętrzny*

P1: *prawdziwe szaleństwo / dobra robota / **natychmiast ruszajcie z realizacją zamówienia***

P2: *tak / zgadza się / oni mają napięte terminy / po towar potrzebują już na przyszły tydzień / umówiłem się na wtorek / podpisałem papiery i przekazałem je do realizacji*

P1: *a jak z ich płynnością finansową*

P2: *zweryfikowałem tą firmę na rynku / posiada certyfikat rzetelnej firmy / ma same dobre noty wśród partnerów handlowych*

P1: *no to tylko się cieszyć* (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60)

P2: *tak / priorytetem kancelarii jest maksymalne skrócenie czasu oczekiwania przez klienta*

P1: *dokładnie to jest jedna z podstawowych zasada w naszej kancelarii / zadaniem pań jest precyzyjne i szybkie przekazywanie informacji oraz hierarchizowanie czynności / **należy je wykonać natychmiast*** (Rozmowa dyrektora firmy handlowo-usługowej z przedstawicielem handlowym; Rozmowa nr 60)

Kolejne sposoby wyrażania polecenia to modulant leksykalny *proszę* z formą rozkaznika w trzeciej osobie liczby pojedynczej:

P2: *moja współpracownica jest irytująca i zupełnie nie w moim stylu / myślałam / chce wskoczyć / na moje miejsce*

P1: ***niech pani to przemyśli na chłodno** / czy nie lepiej współpracować / wiedzę ma / to jej trzeba przyznać / brakuje jej doświadczenia / szczególnie w szybkiej ocenie sytuacji*

P2: *może to przychodzi z czasem*

P1: *więc **niech jej pani szanse na rozwój*** (Rozmowa współwłaścicielki kancelarii adwokackiej z sekretarką; Rozmowa nr 63).

P1: *to po świadectwa we wtorek **niech Pani zajrzy***

P2: *oczywiście chce zacząć jak najszybciej*

P1: *proszę się do mnie także zgłosić / jak nagra Pani płytę nagra / napisze zarządzenie* (Rozmowa dyrektora szkoły z nauczycielem; Rozmowa nr 4)

Polecenia wyrażone nacechowanymi ekspresywnie komponentami, np.

P1: *mamy tutaj zakład pracy / i z zakresu obowiązków należy się wywiązywać*

P2: *no przecież wywiązuję się w pracy / a to gdy mnie nie ma to są przecież zastępstwa za moją osobę*

P1: *tak / są zastępstwa / **nie można narzekać / że jest się przeciążonym / i nie ma komfortu pracy / frustraci to niemiły element*** (Rozmowa kierownika sklepu z pracownicą działu obsługi; Rozmowa nr 56).

Jeśli odbiorca odmawia wykonania czynności, to nadawca może zwrócić się do niego z prośbą o wyjaśnienie przyczyn odmowy, wytłumaczenie takiego zachowania. Wówczas skierowane zostaje do odbiorcy pytanie zaczynające się od zaimka przysłówne *dlaczego*, czyli pytanie o uzupełnienie. Odbiorca czuje się w obowiązku wyjaśnić przyczyny swojego zachowania:

P1: *powinieneś korzystać z mojego wsparcia / a tego nie robisz / jestem tu dla ciebie*

P2: *nie / nie korzystam*

P1: *dlaczego*

P2: *staram się być samodzielny / mnie zależy na pracy / dzisiaj tak ciężko*

P1: *a system motywacyjny jest dobry*

P2: *jest w porządku / są nagrody / premie* (Rozmowa dyrektora firmy z testerem; Rozmowa nr 2).

Zmniejszanie dystansu do odbiorcy dokonuje się poprzez wydawanie polecenia typu: *zróbmy, zorganizujmy*, czyli formy imperatywnej w 1 osobie liczby mnogiej:

P2: *będzie wszystko ok / no i miesiąc maj będzie nam sprzyjał*

P1: *tak to prawda*

P2: *w sadzie z natury rzecz jasna są drzewa owocowe / już sobie wyobrażam jak one zakwitną / stworzą niepowtarzalny widok*

P1: *sama chciałabym mieć przyjęcie w takim miejscu*

P2: ***przyjęcie zorganizujmy w maju*** (Rozmowa właściciela firmy zajmującej się organizacją wesel i przyjęć okolicznościowych z pracownikiem; Rozmowa 32)

3.1.3. Żądanie

Żądanie należy do aktów mowy nakłaniających. Poprzez żądanie z inicjatywy nadawcy wyrażana jest wola (*żądam, byś zrobił dla mnie X*). Cel pragmatyczny żądania jest

następujący: *Po to, by O zrobił X*. Eksplikację semantyczną żądania bezpośredniego proponuje A. Wierzbicka:

Rozkazuję ci zrobić Z = Zakładając, że nie możesz nie zrobić tego, co ja chcę, żebyś zrobił,

Chcąc spowodować, żebyś zrobił Z, mówię:

Chcę żebyś zrobił Z. (Wierzbicka, 1973: 211).

Rozkaz jest rodzajem wypowiedzi, która jest zaleceniem jakiegoś działania. Formy orzeczenia występują w drugiej osobie liczby pojedynczej lub drugiej osobie liczby mnogiej. Orzeczenie nazywa czynność, którą ma obligatoryjnie wykonać odbiorca. Zakaz jest traktowany jako odmiana rozkazu – negacja rozkazu. Nadawca żąda przerwania działania lub aby działanie nie zostało podjęte. Pojawia się partykuła przeczące *nie* z formą imperatywną czasownika:

P1: *jak pan chce / ja musiałem przeprosić w imieniu szpitala*

P2: *bez sądu mam się przyznać / nie / nigdy*

P1: *ja pana / nie proszę / ale **żądam** / **aby pan przeprosił rodziców***

P2: *znam swoje prawa nie zrobię tego / nie może mnie pan zmusić*

P1: ***żądam i tyle** / **nie będę z panem dyskutował*** (Rozmowa nr 35)

P2: *kelnerki będą chodzić w spodniach*

P1: *a może wy w spódnicach / **nie rób sobie żartów** / wiadomo, że kobiety chodzą / w spódnicach / nie ma wtedy nieporozumień co do płci / a mamy u siebie / niestety dwie babo chłopcy i niezręcznie byłoby klientom zgadywać / z kim mają do czynienia, oszczędzamy im zażenowania*

P2: *no jasne / to jaki masz pomysł* (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerką; Rozmowa nr 52).

Analizując żądanie, nakaz i polecenie łatwo zauważymy, że trudno jest przeprowadzić granicę pomiędzy nimi, a jeden akt mowy w zależności od sytuacji i osoby nadawcy może pełnić różne funkcje. Żądać może każdy bez względu na zajmowaną pozycję względem adresata. U nadawcy musi jednakże powstać przeświadczenie, że ma on prawo albo

odpowiednie narzędzia nacisku, aby wymagać od odbiorcy spełnienia swego oczekiwania (Wierzbicka, 1973: 212 – 213).

Przy wyrażaniu żądania używa się słów *żądam*, *domagam się* (wysoki stopień kategoryczności). Użycie formalnego wykładnika prośby (*proszę* + *bezokolicznik lub wyrażenie przyimkowe z rzeczownikową nazwą czynności, użycie trybu przypuszczającego*) nie sprawia, że żądanie jest mniej kategoryczne. Oto kilka przykładów żądań, które wypowiada przełożony w rozmowie z podwładnym:

P2: *nie wiem co o tym sądzić*

P1: *nie musisz nic sądzić / **masz tylko mieć podpisane umowy i nasza współpraca będzie super*** (Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym; Rozmowa nr 29)

P2: *dzień dobry / mogę zająć chwilę*

P1: *dzień dobry / tak / proszę*

P2: *wczoraj w trakcie pracy złapałem gumę / dobrze / że miałem zapasowe koło*

P1: ***to musisz jutro zawieźć go do naprawy** może do tego co wcześniej jeździliśmy* (Rozmowa właściciela piekarni z kierowcą; Rozmowa nr 21)

P2: *jakie masz dla mnie jeszcze dyspozycje*

P1: *tradycyjnie / **musisz zrobić plan przyjęcia / wszystko musi być zaplanowane** w najdrobniejszych szczegółach* (Rozmowa właściciela firmy zajmującej się organizacją wesel i przyjęć okolicznościowych z pracownikiem; Rozmowa nr 32)

P1: *trzeba było myśleć wcześniej*

P2: *no tak / wiem / wiem / ale chciałem dotrzeć na czas z towarem*

P1: *zgoda, ale to nie zwalniało Cię z myślenia*

P2: *no / zgadza się*

P1: ***teraz musisz wypić mleko, którego nawarzyłeś*** (Rozmowa właściciela firmy transportowej z pracownikiem; Rozmowa nr 33)

P1: *nic się nie martw / od strony prawnej wszystko będzie w porządku*

P2: *to co z tymi przyłączami*

P1: **musisz złożyć wnioski** o wydanie warunków przyłączy / wody i kanalizacji / prądu / gazu / *bardzo zależy mi na czasie dlatego tobie to zlecam / architekt nie dość / że będzie za to chciał dużo kasy / to z terminem będzie się ociągał / a mi zależy na szybkim załatwieniu sprawy* (Rozmowa dyrektora firmy obuwniczej z kierownikiem do spraw finansowych; Rozmowa nr 43)

P1: *żeby mnie pani dobrze zrozumiała o godzinie dziewiętej zero zero oczekuję / że będzie pani gotowa na stanowisku pracy*

P2: *jest to dla mnie oczywiste*

P1: *piętnuję ten temat dlatego / że poprzednio miałam niemiłe doświadczenie / pani poprzedniczka o godzinie dziewiętej zero zero dopiero wchodziła / do sklepu / a i to nie zawsze / **wymagam / żeby od godziny otwarcia była pani do dyspozycji naszych klientów*** (Rozmowa właścicielki sklepu odzieżowego z ekspedientką; Rozmowa nr 44)

P1: *program / o którym ci mówiłam / nie będzie służył tylko i wyłącznie składaniu zapotrzebowania na kwiaty*

P2: *zaskakujesz mnie*

P1: **chcę / aby moja firma rozwijała się również w sieci** (Rozmowa właścicielki kwaciarni ze sprzedawcą; Rozmowa nr 45)

P1: *wiem też jestem ojcem / ale dzieci już dorosłe i wydatki inne / ale wiem / jak to jest na początku z wydatkami*

P2: *tak / najwięcej kosztują lekarstwa / bo jak jeden dzieciak zachoruje / to idzie / to reakcja łańcuchowa / po kolei każdy dzieciak łapie chorobę*

P1: *tak / znam to / mam dwoje / i też swoje przechodziłem*

P2: *i dlatego sam pan rozumie / nie mam z czego sfinansować szkolenia*

P1: *rozumiem / jestem w stanie sfinansować ten kurs dla ciebie / ale **musisz mi podpisać umowę / że przez pięć lat nie zmienisz miejsca pracy*** (Rozmowa właściciela warsztatu samochodowego z mechanikiem samochodowym; Rozmowa nr 48)

P1: *muszę znać liczbę naszych pracowników / których docelowo będziemy musieli skierować na miejsce w dniu konferencji / mamy parę osób na urlopach // zastanawiam się / czy nie będę musiała coś pokombinować w tej materii.*

P2: *nie pamiętam dokładnie ile / muszę to sprawdzić w papierach / mam wszystko na biurku / zaraz podejść i ustalić to dokładnie / coś koło piętnastu / ale nie chcę przekłamywać*

P1: *to nie byłoby źle / z taką ilością nie powinno być problemów / w najgorszym wypadku z nowej siedziby wyciągniemy parę osób i oddelegujemy na ten czas do kielc na konferencję /ale ta sprawa nie może czekać / **musisz mi tę informację / zaraz ustalić / bo chcę dalej działać w tym temacie*** (Rozmowa kierownika działu kadr firmy usługowej z pracownikiem logistyki; Rozmowa nr 61).

3.1.4. Proponowanie

Proponowanie należy do aktów działania nakłaniających i jest wyrażeniem woli *Proponuję, byśmy zrobili X*. Jego funkcją w dialogu jest inicjatywa nadawcy, zaś cel pragmatyczny jest następujący: Po to, by odbiorca zrobił X wspólnie z nadawcą. Proponowanie wyraża zatem zachętę do wspólnego działania nadawcy i odbiorcy, pozostawia dowolność postępowania dla wykonawcy czynności. Według Z. Nęckiego (1992: 79) jest to najczęstsza forma komunikowania w układach partnerskich, przyjacielskich. Akty propozycji dotyczą osób równych rangą. W komunikację przełożonego z podwładnym wpisany jest nierównorzędny układ relacji nadawczo-odbiorczych. A zatem propozycja przełożonego odbierana jest jako coś, na co podwładny musi się zgodzić i do czego musi się dostosować⁴².

Eksplikacja propozycji jest według A. Wierzbickiej następująca:

Myślę że to będzie dobre jeżeli spowodujemy że x się wydarzy

wiem że nie mogę spowodować żeby to się wydarzyło jeżeli inni ludzie nie zachcą żeby to się wydarzyło

mówię: jeżeli ludzie chcą żeby to się wydarzyło ja chcę żeby to się wydarzyło

mówię to ponieważ chcę spowodować aby inni ludzie pomyśleli o tym i powiedzieli jeżeli chcą żeby to się wydarzyło

sądzę że powiedzą jeżeli chcą żeby to się wydarzyło (Wierzbicka 1987: 188).

⁴² Akty mowy proponowania w negocjacjach policyjnych omawia J. Stawnicka (2013: 114).

Nadawca propozycji zakłada wspólne działanie. Przełożony używa czasownika *proponować* w odpowiedniej formie:

P2: *proponuję / żebyś powiedział coś na temat tego / jak dzieci realizują obowiązek szkolny w naszym ośrodku*

P1: *dobrze / dobrze / dobry moment / żeby uwagę gości skupić na tym / co mamy w ośrodku do zaproponowania / i czym się możemy pochwalić* (Rozmowa dyrektora ośrodka rehabilitacyjnego w Krakowie; Rozmowa nr 36)

P2: *chodzi mi o to / czy po części artystycznej / będzie jeszcze coś*

P1: *co ma pani na myśli*

P2: *czy będzie poczęstunek dla zaproszonych gości*

P1: *tak / proponuję firmę cateringową*

P2: *tak / mam ją zamówić na ile osób*

P1: *na około pięćdziesiąt osób / myślę* (Rozmowa dyrektora szkoły gimnazjalnej z nauczycielem; Rozmowa nr 40)

P1: *witaj / proponuję ci wyjazd na szkolenie*

P2: *przepraszam / że pytam / ale czy za szkolenie zapłaci firma*

P1: *tak / oczywiście / dbamy o doskonalenie umiejętności komunikacyjnych naszych pracowników* (Rozmowa współwłaściciela firmy handlowej z radcą prawnym; Rozmowa nr 12)

P1: *no cóż / stagnacja dla handlu to powolny upadek*

P1: *pani pomysły nie są innowacyjne / ale za to odważne*

P2: *i jeszcze na koniec naszej rozmowy / chciałam zaproponować przemyślenie możliwości wynajmu dwóch nieużywanych pomieszczeń pod działalność usługową lub handlową niekonkurencyjnemu podmiotowi* (Rozmowa managera z pracownikiem call center; Rozmowa nr 25).

W przypadku propozycji adresat posiada swobodę wyboru. Od adresata zależy podjęcie wspólnego działania. Efekt działań ma być korzystny dla adresata, może także przynieść korzyść nadawcy. Proponować to zatem nakłaniać do wspólnego zrobienia czegoś.

Akty propozycji zaliczane są do grupy aktów dyrektywnych łącznie z ofertą, radą, zaleceniem i zaproszeniem (Gałczyńska, 2003: 86). Dla aktu propozycji charakterystyczne jest działanie korzystne dla adresata. Nadawcy aktów propozycji nie dysponują w stosunku do adresatów sankcjami związanymi z systemami normatywnymi

Proponowanie może być także zaliczane do aktów odmowy na akt prośby: *zrobię to w innym terminie*. W takim przypadku czynność będąca przedmiotem aktu mowy nie zostaje odrzucona, zostanie wykonana przez odbiorcę, jeśli tylko zaistnieją odpowiednie okoliczności. Akt propozycji może być także odmową zrobienia czegoś, ale ze wskazaniem, iż odbiorca zrobi coś innego, np. *Niestety nie. Mogę to zrobić dopiero...*, także z aktami uzasadniającymi odmowę, np. *Mam w domu chorego ojca, nie dam rady, zrobię to jutro*. Proponowanie może mieć miejsce po akcie odmowy ze wskazaniem innego terminu:

P2: *tak oczywiście / bardzo lubię tę pracę*

P1: *ale to niestety jest za mało / codziennie liczą się wyniki*

P2: *codziennie mam klientów / nie opuściłam ani jednego dnia*

P1: *tak / ale z wynikami jest nieco gorzej*

P2: *ciężko znaleźć klienta*

P1: *wiem / ale o tym porozmawiamy później / teraz masz wypełnić te sześć punktów*

P2: *ok* (Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym; Rozmowa nr 29)

P1: *proszę mi powiedzieć / jak pani chciałaby zorganizować ten dzień / chyba / że potrzebuje pani trochę czasu do namysłu / to możemy umówić się później*

P2: *nie/ nie głowę mam pełną pomysłów / tylko jestem troszkę skołowana / uwielbiam takie wyzwania / od czego by tu zacząć*

P1: *najlepiej od początku* (Rozmowa dyrektora przedszkola z przedszkolanką; Rozmowa nr 30)

P1: *dobrze / kontynuuję / przypomnę / że spotkaliśmy się / aby omówić jubileuszowy scenariusz / a obchodzimy dwudzieste pięciolecie założenia stowarzyszenia pomocy niepełnosprawnym*

P2: *tak / właśnie przyniosłem scenariusz uroczystości / mógłbyś rzucić okiem i podsumować całość*

P1: *teraz szkoda czasu / przegładnę później* (Rozmowa dyrektora ośrodka rehabilitacyjnego w Krakowie; Rozmowa nr 36).

Poniżej przytoczono propozycję wykonania czynności w innym terminie poprzez użycie zwrotu *innym razem* (wariant: *następnym razem*) z modulantem *może* w prepozycji:

P2: *czy przewiduje pan promocje na początek*

P1: *tak / może coś pani zaproponuje*

P2: *upust dziesięć procent dla rachunku powyżej pięćdziesiąt złotych*

P1: *to chyba zbyt drogo*

P2: *to co pan proponuje*

P1: *może do każdego zakupionego leku następnym razem gratis paczkę chusteczek*

P2: *a może chusteczki / i pięć procent* (Rozmowa właściciela apteki z farmaceutą;

Rozmowa nr 41)

Propozycje wskazują na obopólną korzyść, jaką przyniesie wykonanie proponowanego działania dla rozmówców, jeśli wspólnie je wykonają. Możliwość stosowania sankcji jest w tym przypadku wyzerowana. Oto kilka konstrukcji językowych proponowania, które pojawiły się w materiale:

P1: *a mi zależy na szybkim załatwieniu sprawy*

P2: *jasne*

P1: *ale może zaczniemy od początku / w urzędzie gminy załatwisz wydanie decyzji o warunkach zabudowy / bo bez tego nie ruszymy / a przyłącza to potem*

P2: *yhm / ile mamy na to czasu*

P1: *no / mam nadzieję / że załatwisz to migiem / w kilka dni / a potem to już tylko czekanie na decyzje z urzędów / zostanie nam czekanie na kompletny projekt* (Rozmowa dyrektora firmy obuwniczej z kierownikiem do spraw finansowych;

Rozmowa nr 43)

P1: *tutaj mam dla pani zasady BHP / musi się pani z nimi zapoznać i podpisać / ale to może na spokojnie sobie pani przeczyta / jak skończymy ze sprawami P1: organizacyjnymi*

P2: *dobrze* (Rozmowa właścicielki sklepu odzieżowego z ekspedientką; Rozmowa nr 44)

P1: *no mam parę rzeczy na myśli / chciałam się z tobą podzielić moimi pomysłami / bo i ciebie one po trosze dotyczą*

P2: *ooo / zabrzmiało groźnie*

P1: *nic strasznego / to tylko kilka pomysłów na organizację pracy*

P2: *w takim razie zamieniam się w słuch / **a może napijemy się kawusi***

P1: *z przyjemnością / padam z nóg* (Rozmowa właścicielki kwaciarni ze sprzedawcą; Rozmowa nr 45)

P1: *krótko mówiąc to nasza sugestia, proszę to na chłodno przemyśleć / **a może będzie pani chciała o tym porozmawiać / jestem do dyspozycji*** (Rozmowa współwłaścicielki kancelarii adwokackiej z sekretarką; Rozmowa nr 63)

P2: *a co do menu / są jakieś oczekiwania*

P1: *tak /ale te szczegóły dopracujemy / później poddałam im kilka propozycji,*

P1: *mają to na spokojnie omówić i podjąć decyzję, informację wiążącą będziemy mieć do tygodnia czasu, nasza firma cateringowa jest zwarta i gotowa na przyjęcie zamówienia.*

P2: ***można było im zaproponować szwedzki stół*** (Rozmowa właściciela firmy zajmującej się organizacją wesel i przyjęć okolicznościowych z pracownikiem; Rozmowa nr 32).

3.1.5. Radzenie / odradzanie (w tym ostrzeżenie)

Radzenie (odradzanie (w tym ostrzeżenie) należy do aktów działania nakłaniających i jest wyrażeniem woli *Radzę ci zrobić P / odradzam ci zrobienia P. Ostrzegam cię, byś nie robił / zrobił X, bo P.* Funkcją w dialogu jest reakcja na prośbę o radę, reakcja na wyrażenie gotowości do zrobienia X i realizuje się z inicjatywy N. Cel pragmatyczny jest następujący: *Po to, by O zrobił / nie robił X.* Rada stanowi rodzaj wskazówki dotyczącej wyboru optymalnego działania dla odbiorcy i pozostawia mu wolny wybór, podobnie zresztą jak propozycja. Ten, kto radzi, przyjmuje pozycję „znawcy”, który posiada wyższe kompetencje

merytoryczne niż osoba, której się udziela rad. W relacji przełożony – podwładny rada ulega ograniczeniom, gdyż podwładny przyjmuje wszelkie tego typu wypowiedzi jako rozkazy, które mają łagodną formę. Dzieje się tak nawet w przypadku, kiedy te wypowiedzi nie mają konkretnych wykładników rozkazu⁴³.

Eksplikacja rady jest następująca:

sądzę że chciałbyś wiedzieć co według mnie powinienes robić
mówię: myślę że powinienes zrobić x
sądzę że rozumiesz że mam poważne powody aby to powiedzieć
myślę że na twoim miejscu (gdybym był tobą) zrobiłbym to
mówię to ponieważ chcę spowodować żebyś wiedział co powinienes robić
wyobrażam sobie że przez powiedzenie tego będę mógł spowodować że to zrobisz
myślę że będzie dobra rzeczą jeżeli to zrobisz (Wierzbicka 1987: 181).

Nadawca sądzi że wie, co powinien zrobić odbiorca. Informuje odbiorcę o tym i oczekuje, że odbiorca postąpi zgodnie z jego sugestią. Wypowiedzi o charakterze rady należy odczytywać jako doradzanie, nakłaniające człowieka do zmiany postępowania, ale także jako zakaz podejmowania działania niezgodnego z oczekiwaniami nadawcy, co w większym stopniu – mimo użycia czasownika ‘radzę’ (*Radzę ci nie przesadzaj ze swoimi pomysłami*) – powoduje, że można odczytać jako groźbę zapowiadającą, że jeśli odbiorca natychmiast nie skoryguje swojej aktywności, to nadawca nie zawaha się przed podjęciem przykrych dla niego konsekwencji, por.

P2: *automat do robienia zdjęć za niewielką opłatą / zamku ślizgawki / jeszcze w planach mam karuzelę i samochody na prąd*

P1: *na pana miejscu zrobiłbym tak jak najszybciej / aby na stadionie znalazło się wszystko na swoim miejscu*

P2: *w dalszym ciągu załatwiam towarzyszące rozrywki i dla dzieci i dla dorosłych / ale to nie znaczy że wszystko to upchniemy na raz / wybierzemy najbardziej intratne oferty ze zgłoszonych propozycji* (Rozmowa dyrektora Domu Kultury z instruktorem muzycznym; Rozmowa nr 26).

⁴³ Akty mowy proponowania w negocjacjach policyjnych omawia J. Stawnicka (2013: 115 – 117).

Wśród cech charakterystycznych dla *rady* autorzy koncepcji pragmatyczno-kontekstowej wymieniają między innymi cechy:

- Osobą inicjującą ten akt komunikacyjny jest zwykle nadawca, zakładający istnienie określonej potrzeby u odbiorcy. Potrzeba ta może zostać wyrażona bezpośrednio przez odbiorcę lub wynikać z postrzeganych przez nadawcę uwarunkowań sytuacyjnych.
- Jeżeli założymy szczerą intencję nadawcy, beneficjentem rady jest zwykle odbiorca – dotyczy on bowiem działań, mogących przynieść mu wymierne korzyści.
- Rada ogranicza, w niewielkim stopniu, swobodę odbiorcy – jej odrzucenie wymaga stosownego uzasadnienia (wskazania adekwatnych przyczyn jej odrzucenia) tak, by nadawca nie poczuł się nim urażony.
- Rada cechuje się nieznaczną przewagą ze strony nadawcy, która wynika z tego, że *„osoba nadawcy przyjmuje pozycję eksperta, znawcy o wyższych kompetencjach merytorycznych niż osoba, której się rady udziela. Jeżeli tak nie jest, mamy do czynienia z pseudoradą. W zależności od kompetencji w omawianej sprawie pozycje interpersonalne mogą się dość szybko zmieniać, istnieje także możliwość zmiany roli”* (Nęcki 1996, s. 122-123).

Oto kilka przykładów rady:

P2: *w naszym przypadku nic nie tracimy / jedynie obawiam się o to / żeby właściciel lokalu nie chciał podnieść czynszu / bo to by nas mocno zabolalo*

P1: *wiem / dlatego tylko w przypadku dużego zbytu będzie nas na to stać / i w takim razie radzę ci pozostawienie tego na bardziej odległy czas / nie będziemy robić rewolucji bo moglibyśmy popłynąć*

P2: *dokładnie tak /wystarczająco dużo roboty będzie przy wprowadzaniu nowego towaru* (Rozmowa właściciela firmy prowadzącej sklep internetowy ze sprzedawcą; Rozmowa nr 53)

P1: *czyli każde wyjście z rozgałęźnika do innego dekodera*

P2: *tak / tu nie ma rady*

P1: *czemu nie można rozdzielić za dekodere* / *byłoby taniej lepiej / taki dekode* *to ze stówkę kosztuje* (Rozmowa dyrektora oddziału banku z doradcą klienta biznesowego; Rozmowa nr 9)

Odradzanie jest przy tym odmianą rady, a ostrzeżenie – odmianą odradzania. Wykładnikami rady są czasowniki *radzę, żeby...*, *odradzam* i jego synonimy, ostrzeżenia (czasowniki *ostrzegam, przestrzegam* i ich synonimy):

P1: *złożyłeś mu deklarację / i zrobiłeś nadzieję że ta sprawę skończysz / on ją wypisał z repetytorium / wliczyli to sobie w statystykę / po czym sprawa nie zeszła / komendant dostał od szefa po głowie / a twój wizerunek w jego oczach ucierpiał / o takich sytuacjach chcę wiedzieć / jeżeli zostawisz to dla siebie / to w żaden sposób nie będę mógł ci pomóc / może powinienes zostać po pracy i to / zrobić / a nadgodziny wpisać sobie do zeszytu / jesteś w służbie / nie w pracy w urzędzie / **ostrzegam** / **czasami trzeba coś zrobić poza wyznaczonym czasem służby** (Rozmowa zastępcy komendanta Straży Miejskiej ze strażnikiem; Rozmowa nr 14)*

3.1.6. Odmawianie

Akt odmowy może być aktem odmowy wykonania czegoś i odmowy wyrażenia zgody / pozwolenia na czyjeś działanie. A Wierzbicka podaje następującą eksplikację odmowy:

*Wiem, że chcesz, abym zrobił X (ponieważ tak mi powiedziałeś)
myślę, że sądzisz, iż to zrobię
mówię: nie chcę tego zrobić i nie zrobię tego
sądzę, że nie muszę tego robić, jeżeli nie chcę
mówię to, ponieważ chcę, żebyś wiedział
sądzę, że rozumiesz, że x nie może się zdarzyć z tego powodu* (Wierzbicka, 1987: 386 – 387).

Odmowa jest aktem dyrektywnym, jest reakcją na akty propozycji (także namowy, rady, zalecenia, zaproszenia), prośby (także błagania i życzenia) lub rozkazu (także nakaz, polecenie, żądanie, zakaz) (Gałczyńska, 2001: 270; 2003: 33). Wynika z tego, że akt odmowy może być reakcją na polecenie, żądanie, zakaz, nakaz i rozkaz, chociaż eksplikacja A. Wierzbickiej tego nie zakłada⁴⁴. Odmowa narusza zasadę kooperacji w rozumieniu Grice’a (1980: 91 – 114). Rozkaz i akty należące do grupy rozkazów nie przewidują odmowy, gdyż niewykonanie rozkazu pociąga za sobą sankcje. Jest natomiast dopuszczana jako reakcja

⁴⁴ Por. sądzę że nie muszę tego robić jeżeli nie chcę.

na prośbę i propozycję (i akty tych grup). W obrębie aktu odmowy można wyróżnić: odmowę podjęcia działania przez odbiorcę oraz odmowę pozwolenia na cudze działania⁴⁵. Odmowie powinno towarzyszyć uzasadnienie, gdyż na ogół powinniśmy czynić to, czego się od nas oczekuje (Hołówka, 1986: 147). Odmowa zgodna z zasadą grzeczności powinna obejmować: podziękowanie, przeproszenie lub usprawiedliwienie (Gałczyńska 2005, 114 – 115). Uzasadnienie pragmatyczne odmawiania oznacza łagodzenie kategoryczności, a odbiorca nie może zgodnie z zasadą symetryczności zachowań językowych zareagować wypowiedzią niegrzeczną (Marcjanik 1997, 71 – 72).

Oto kilka przykładów odmawiania:

P1: *jest jeszcze sprawa języków obcych / kilka koleżanek słabo sobie radzi w angielskim i niemieckim*

P2: *noo / wiem szefie / że nie mówię płynnie w tych językach / ale przecież umiem się spokojnie dogadać*

P1: *wiesz / chodzi o to / żeby nie wywoływać uśmieszków na twarzach obcokrajowców / zwłaszcza wtedy gdy słowa bliskoznaczne brzmią dwuznacznie / pracujemy w miejscu / gdzie jest bardzo duży przerób gości i opinia idzie w świat / a **nam takiej antyreklamy nie potrzeba / prawda*** (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerką; Rozmowa nr 52)

P1: *bez zastępcy samochód ma jeździć / ja płacę zastępcy jak Tobie / **ale nie będę go szukał** / zapomnij o tym / bez zastępcy nie ma urlopu*

P2: *ale szefie spokojnie / to tylko dwa tygodnie mi się należą*

P1: *tak / podpisujesz urlop i na tym koniec / nie w mojej firmie / podeślij mi gościa*

P2: *ale go nie mam*

P1: *to masz problem / firma jest mała / ja nie mam czym i kim dziur zapychać* (Rozmowa właściciela piekarni z kierowcą; Rozmowa nr 21).

P1: *tylko w tej kwestii / jeżeli płytka była dana do domu / bez wiedzy dyrektora szkoły / to znaczy / że dziecko do szkoły nie może jej nosić*

⁴⁵Akty odmowy w języku polskim zostały przeanalizowane przez A. Gałczyńską w książce *Akty odmowy we współczesnym języku polskim* (2003) na materiale wypowiedzi mówionych współczesnych Polaków pochodzących z lat 90. XX wieku, a także dialogów wyekscerpowanych z polskiej literatury z ostatnich trzydziestu lat XX wieku.

P2: *ale ja nie mogę prosić / żeby oddał swoją własność / bo niby dlaczego miałby to robić / żeby dziecko zwróciło płytkę / ja pani dyrektor nie mogę czegoś takiego robić / bo ja mam taką klasę / że ja się ciężko boje tych rodziców / pani dyrektor*

P1: *nie przesadzajmy* (Rozmowa nr 22).

3.1.7. Błaganie

Według A. Wierzbickiej błaganie można eksplikować następująco:

*Chcę żeby coś (x) się zdarzyło, co byłoby dobre dla mnie
wiem, że ja nie mogę spowodować, aby to się zdarzyło
czuję coś (czuję się bezradny) z tego powodu
wiem, że ty możesz spowodować, żeby to się zdarzyło
sądzę, że ty nie chcesz tego zrobić
mówię: chcę, żebyś to zrobił
wiem, że nie musisz robić tego, co ja chcę, żebyś robił
nie chcę przestać mówić, że chcę, żeby to się zdarzyło
mówię to w ten sposób, ponieważ chcę spowodować, żebyś to zrobił
myślę o tobie, jak o kimś, kto może spowodować, abym czuł coś bardziej dobrego lub
coś bardziej złego* (Wierzbicka, 1987: 52 – 52l).

Nadawca podkreśla swoją bezradność, gdyż sam nie może spowodować, aby X się zdarzyło. Chociaż odbiorca może to spowodować, ale nie chce tego zrobić.

W materiale wystąpiły przykłady z użyciem czasownika *brać* ‘prosić o coś usilnie, pokornie’: *Brać o przebaczenie, o pomoc, o pozwolenie na coś* (USJP). W poniższym przykładzie sprawca użył czasownika *brać*. Jest to właściwie prośba, a nie błaganie, aby nie rozmawiać więcej o jego życiu, gdyż jego sytuacja jest bez wyjścia i sprawy zaszły zbyt daleko:

P2: *to co ze mną będzie*

P1: *sprawa pieniędzy / uhm / ile pani może mi dziś oddać*

P2: *ale dziś nie mam nic*

P1: *wypłatę będziecie mieć za tydzień / więc wtedy odda mi pani połowę*

P2: *ale / **blagam** / to nie będę miała za co żyć z dziećmi*

P1: *ja chcę to jakoś rozwiązać / a pani mi tu stawia żądania*

P2: *bardzo proszę może po sto złotych*

P1: *to za długo będzie trwało (Rozmowa właściciela branży spożywczej ze sprzedawcą; Rozmowa nr 28).*

P1: *będzie pani pracować jeszcze trzy miesiące / a później dam pani wypowiedzenie*

P2: *tylko nie to / **blagam***

P1: *niech się pani uspokoi*

P2: *jak mam się uspokoić / kiedy u nas nie ma pracy gdzie pójde*

P1: *wiem / wiem*

P2: *co ja zrobię*

P1: *niech się pani uspokoi/ jeszcze raz tłumaczę/ ma pani pracę na trzy miesiące / a potem zasiłek dla bezrobotnych będzie się pani należał (Rozmowa właściciela branży spożywczej ze sprzedawcą; Rozmowa nr 28)*

3.2. Akty działania zobowiązania

3.2.1. Obietnica

Akt obietnicy stanowi najważniejszy typ aktów mowy zobowiązania. Jest wyrażeniem woli (gotowości N do zrobienia X): *Obiecuję, że zrobię dla ciebie X*, a jego cel pragmatyczny jest następujący: *Po to, by O oczekiwał, że N zrobi X* (Laskowska, 2004: 42).

Eksplikacja semantyczna obietnicy jest następująca:

Obiecuję zrobić Z. = zakładając, że chcesz, abym zrobił Z, nie chcąc nie zrobić tego, co chcesz, żebym zrobił, chcąc spowodować, żebyś mógł myśleć, że jestem zobowiązany to zrobić, mówię: zrobię Z (Wierzbicka, 1973: 213).

Obietnica jest reakcją na prośbę / propozycję. Jeśli odbiorca nie wierzy w możliwość wykonania danego działania przez nadawcę, nadawca przytacza argumenty dla poparcia swojej przydatności w roli wykonawcy, starając się przy tym wzbudzić zaufanie odbiorcy. Nadawca powinien wywiązać się z obietnicy lub – w przypadku niemożności wywiązania się z obietnicy - powinien uzasadnić nadawcy przyczyny braku możliwości wykonania danego działania, podkreślając przy tym swoją dobrą wolę (Laskowska, 2004: 168). A. Awdiejew (2004: 137) definiuje obietnicę następująco:

Stosując obietnicę, nadawca ma na celu zadeklarowanie zobowiązania do wykonania korzystnego dla odbiorcy (p) lub do niewykonania niekorzystnego dla odbiorcy (p) w określonym terminie i niezależnie od niesprzyjających warunków.

Obietnica wyrażana jest poprzez formy czasowników *obiecuję*, *postaram się* i ich synonimy, formą 1 os. czasu przyszłego, trybu przypuszczającego, leksykalnym wskazaniem na osobę nadawcy. Obiecać można także w imieniu grupy, którą nadawca reprezentuje. Odbiorca odnosi korzyść z przyszłej czynności nadawcy.

W badanym materiale pojawił się performatyw *obiecuję*, np.

P1: *jakie może / wyszło / jak nic nie nadajesz się*

P2: *chcę pracować*

P1: *a teraz to chcę / obudziłaś się*

P2: *postaram się poprawić / **obiecuję***

P1: *a to teraz ci zależy na pracy / jak masz pracować / nareszcie zrozumiałaś / masz tydzień próby / jeśli wykażesz się wynikami zostaniesz / jeśli nie odejdziesz / zgadzasz się (Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym; Rozmowa nr 29)*

P1: *jeśli nie zmobilizujesz się sama do podszkolenia / bo w internecie masz mnóstwo darmowych szkoleń / włącznie z wymową i pisownią / to zapisz się na kurs / bo tak dalej być nie może / ok*

P2: ***dobrze szefie / obiecuję / że się poprawię***

P1: *i jeszcze jedna sprawa / chodzi o szkolenie w zakresie obsługi klienta*

P2: *no co szef // czy źle wykonujemy naszą pracę (Rozmowa szefa kelnerów z kelnerką; Rozmowa nr 52)*

Pojawia się forma bezokolicznika z czasownikiem modalnym *móc* w formie osobowej:

P1 *mam podejrzenie / że zabrała pani pieniądze z kasy i to dość dużą kwotę*

P2: *to jest pomówienie*

P1: *żadne pomówienie / sprawdzałem monitoring z ubiegłego tygodnia / kiedy jeden tydzień byłem cały dzień w terenie*

P2: *nie wiem co mam powiedzieć*

P1: *prawdę*

P2: *ale / jak oddam to mnie pan nie zwolni / proszę dać mi szansę*

P1: ***mogę ci to obiecać*** (Rozmowa właściciela branży spożywczej ze sprzedawcą; Rozmowa nr 28)

P1: *tu może pani liczyć również na nasze panie kucharki / rozmawiałam z nimi / przygotowują do kawy ciasteczka i inne słodkości*

P2: *dobrze / dziękuję*

P1: *coś jeszcze / chciałaby pani jeszcze coś zaproponować*

P2: *szczerze powiem / że mam mały mętlik w głowie / jestem niesamowicie zaskoczona tym zadaniem / ***ale obiecuję / że się pani nie zawiedzie****

P1: *nie ma takiej możliwości / jak mówiłam / w mojej ocenie jest pani kreatywną osobą* (Rozmowa dyrektora przedszkola z przedszkolanką; Rozmowa nr 30)

P2: *dobrze / tak pomyślałem / powiedziałem*

P1: *dziękuję nie trzeba / to co yyyy / mogę na Pana liczyć*

P2: *tak / ***jeżeli będzie to możliwe postaram się pomóc*** / ale o swoje plany też muszę dbać*

P1: *oczywiście / chcę tylko żebyście byli solidarni razem / to nasz dział i podwyżka by się przydała / wszystko drożeje przecież* (Rozmowa nr 11)

P1: *a poza tym / on z tego będzie pisał protokoły / więc nikt nas nie pozna / ja też sobie cenie tajemnicę firmy / mhm / osoby będą nieznane on zresztą ciebie nie zna / jak się napisze stenogram to się z dyktafonu skasuje*

P2: *dobrze / ale w razie czego przerywamy i / kasujemy nagranie*

P1: *tak / **masz moje słowo*** (Rozmowa dyrektora firmy z programistą; Rozmowa nr 1)

Jeden z rozmówców składa obietnicę, że zrobi X (X = wszystko, co jest w jego mocy), np.:

P1: *no wiem, to bardzo odpowiedzialna praca / no cóż musi pani kogoś sobie znaleźć do opieki / **a ja zrobię co w mojej mocy aby przedstawić pani osobę w jak najlepszym świetle***

P2: *dziękuję / niech pan wybaczy / ale nie rozumiem za bardzo / dlaczego panu tak na mojej osobie zależy* (Rozmowa kierownika sklepu z pracownicą działu obsługi; Rozmowa nr 56).

Kolejna obietnica wyrażona jest formami czasu przyszłego czasowników *robić* i *załatwić* oraz *postarać się*:

P1: *co z klientem*

P1: *jak należy go traktować*

P2: *jak to mówią // klient nasz pan // trzeba sprawić / by poczuł się swobodnie / **ma czuć / że zrobię wszystko / aby spełnić jego kryteria** / jednakże nie zatracając przy tym zdrowego rozsądku*

P1: *a jak myślisz / jak ci poszło z zakończeniem rozmowy z klientem*

P1: *poradziłeś sobie jak należy* (Rozmowa dyrektora salonu samochodowego z doradcą klienta; Rozmowa nr 59)

P1: *nie mówię nie, ale musisz udowodnić mi, że jesteś odpowiedzialny i mogę powierzyć ci tę robotę*

P2: ***szefie zrobię wszystko / żeby szef był ze mnie zadowolony***

P1: *no to teraz gadanie wystarczy zamienić w czyny / do pracy / transport / na pewno jest już przygotowany / znowu będziesz ciął na złamanie karku / i pensji na same mandaty ci braknie* (Rozmowa właściciela firmy transportowej z pracownikiem; Rozmowa nr 33).

3.2.2. Wyrażenie gotowości do działania

Wyrażenie gotowości do działania jest wyrażeniem woli (gotowości nadawcy do zrobienia X) i wynika z inicjatywy nadawcy. Celem pragmatycznych nadawcy wobec odbiorcy jest akceptacja przez odbiorcę zamiaru zrobienia czegoś przez nadawcę (Laskowska, 2004: 42). Zapowiadana jest czynność, która przynosi korzyść nadawcy, dla odbiorcy może być obojętna lub przynosi mniejszą korzyść (Laskowska, 2004: 168). Jeśli nadawca nie podejmuje działania, pożądane jest, aby się z niego wytłumaczył. Jeśli natomiast nie wywiąże się z podjętego zobowiązania gotowości do działania, grożą mu mniejsze sankcje, niż w przypadku niewywiązania się z obietnicy. Zapowiedź działania wynika z inicjatywy nadawcy i nie jest reakcją na wypowiedź odbiorcy⁴⁶. Niespełnienie warunków obligatoryjnych do wykonania działania znosi sankcje za niewykonanie zapowiedzianego działania, np.

P1: *a w jakim zawodzie on pracuje*

P2: *on pracuje w zawodzie inżynier architekt / i ma całe budowy pod kontrolą, / nie może go braknąć na budowie /bo w razie uchybień / to sam pan wie*

P1: *no wiem / to bardzo odpowiedzialna praca / no coś musi pani kogoś sobie znaleźć do opieki / a ja zrobię co w mojej mocy / aby przedstawić pani osobę w jak najlepszym świetle*

P2: *dziękuję / niech pan wybaczy / ale nie rozumiem za bardzo / dlaczego panu tak na mojej osobie zależy*

P1: *zależy mi na dobrych pracownikach / jak wcześniej wspomniałem mnie też*
(Rozmowa kierownika sklepu z pracownicą działu obsługi; Rozmowa nr 56)

⁴⁶ Czy zawsze można odróżnić zapowiedź działania od obietnicy? Zapowiedź działania ma dla nadawcy większe znaczenie, niż dla odbiorcy (Laskowska, 2004: 169). Rozróżnienie gotowości do działania i obietnicy wiązałoby się z wyróżnieniem nosiciela powstałej w wyniku zapowiadanego działania korzyści (uwagi G. Habrajskiej do książki Laskowskiej (2004: 169)

3.2.3. Groźba

Groźba należy do aktów mowy nakłaniająco-zobowiązujących. Funkcją groźby w dialogu jest reakcja na gotowość / odmowę obiektu do zrobienia X. Cel pragmatyczny nadawcy wobec odbiorcy przy wyrażaniu groźby można sformułować następująco:

Po to, by O oczekiwał, że gdy zrobi / nie zrobi X, to N zrobi Y; Po to, by O zrobił / nie zrobił X (Laskowska, 2004: 42).

Akt groźby zawiera w swojej treści (lub w implikaturze) nazwę czynności wartościowanej negatywnie) i jest aktem emotywnym: *Zrobię to, czego nie chcesz, jeśli* Zarówno groźby, jak i ostrzeżenia są formami rozkazów z zapowiedzią sankcji, która może być stosowana w przypadku ich niespełnienia. Groźba działa na niekorzyść odbiorcy. Jest zapowiedzią potencjalnej sankcji wobec niego.

Eksplikacja aktu groźby według Anny Wierzbickiej przedstawia się następująco:

mówię: jeśli ty coś zrobisz ja zrobię coś co będzie dla ciebie złe

sądzę że nie chcesz żebym to zrobił

mówię to ponieważ chcę spowodować abyś nie zrobił tego co chcesz zrobić”(Wierzbicka 1987: 178; 1973: 214, 1983: 129).

Z kolei M. Grochowski proponuje następującą eksplikację groźby:

Z sądząc, że Y może zrobić B, i nie chcąc, żeby Y zrobił B,

W tym celu, żeby Y nie zrobił B,

Mówi do Y-ka,

Że zrobi A,

Bo X sądzi, że Y, wiedząc, że X może zrobić A, i nie chcąc, żeby X zrobił A, nie robi B (M. Grochowski, 1989: 33).

Przeanalizujmy strategię składającą się z kroków:

akt polecenia (bodziec) → akt odmowy (reakcja = bodziec) → akt groźby i / lub sankcje (reakcja = bodziec) → akt zgody na wykonanie polecenia lub akt przyjęcia groźby

Nadawca zwraca się do odbiorcy z poleceniem. Odbiorca odmawia. Akt groźby nadawcy jest reakcją na odmowę. Z kolei jeśli spełnienie aktu groźby (wypowiedzenie go) odniesie planowany skutek, odbiorca aktu polecenia zareaguje aktem zgody. Jeśli natomiast spełnienie aktu groźby nie odniesie pożądanego skutku – akt odmowy zostanie ponowiony przez odbiorcę. Należy w tym miejscu zwrócić uwagę, iż odmowa wykonania polecenia może być zaskoczeniem dla nadawcy, który wydając polecenie jest do tego uprawniony.

Formułując groźbę, nadawca spodziewa się, że realizowana powierzchwniowo zapowiedź sankcji zniechęci jej adresata do podejmowania czy kontynuowania działań ocenianych przez twórcę przekazu jako z różnych względów niewłaściwe (niepożądane). Także M. Grochowski (1989: 41 – 42) dowodząc, iż wspomniana „zapowiedź jest oparta na tym, że nadawca wie, że odbiorca nie chce, żeby zrobił on to, co stanowi przedmiot zapowiedzi; nadawca sądzi, że odbiorca będzie się bał, że może zrealizować się to, co jest przedmiotem zapowiedzi, por. *nie rób X, bo jeśli zrobisz X, to Y* (Tymiakin 2012: 59).

Formułowanie groźby następuje poprzez użycie form trybu rozkazującego, czasowników *chcieć*, partykuły życzące *aby*, *niech*, formuł imperatywnych z czasownikami powinnościowymi: *musieć*, *trzeba*, konstrukcje typu *jesteś zobowiązany*, tzw. operatory konieczności. Używane są metaoperatory wzmacniające wypowiedzenie i implikujące konieczność szybkiego wykonania czynności, w postaci pojedynczego leksemu (*natychmiast*, *zaraz*), wyrażenie (*bez zbędnych słów*, *od razu*, *zaraz*, *natychmiast*) lub zwroty (*nie będę czekał*, *straciłem cierpliwości*) (Tymiakin, 2012: 67).

Groźba niesie w sobie cechy zobowiązania (związek z tym samym potencjalnym nosicielem powstałego w wyniku działania nadawcy stanu – z odbiorcą, który ponosi szkodę) i nakłaniania (wyzwalanie u odbiorcy chęć uniknięcia szkody przez podjęcie działania korzystnego dla nadawcy). W przypadku negocjacji kryzysowych nadawca (sprawca) stawia żądania i może groźbę spełnić, jednak groźba nie ma motywacji instytucjonalnej, sprawca nie jest uprawniony do stawiania żądań. Dysponuje natomiast sankcjami w przypadku niewykonania żądania. Używając groźby może użyć czasownika performatywnego charakterystycznego dla obietnicy (*Jeżeli nie zrobicie tego..., to obiecuję, że...*).

W rozmowach przełożonego z podwładnym nie należy stosować gróźb, nie prowokować, gdyż może to doprowadzić do eskalacji konfliktu. W poniższym przykładzie przełożony stosuje akt groźby pod czas rozmowy i wskazuje konsekwencje niezastosowania się do warunków, które są wymienione przez niego:

P1 : *ale nasze dane personalne i dane firmy nie będą jawne*

P2 : *oczywiście że nie / mnie również na tym zależy*

P1 : *i nie wyciekną poza ten pokój*

P2: *zapewniam pana / że nie / jestem zobowiązana tajemnicą służbową przecież*

P1 : *to dobrze / **bo w przeciwnym razie ujawnienie nagrania groziłoby pani: zwolnieniem dyscyplinarnym i sprawą w sądzie** [...]* (Rozmowa prezesa firmy z kierownikiem działu sprzedaży; Rozmowa 25)

D. Wunderlich zalicza groźbę do aktów komisywnych. Jednak – jak zaznacza I. Prokop (2010: 130) - groźby posiadają strukturę illokucyjną w postaci: *Nadawca chce, żeby odbiorca zrobił X. Jeżeli odbiorca nie zrobi X, to nadawca zapowiada, że zrobi Y.* Dyrektywa ma najczęściej formę rozkaznika, np. *Otwórz sejf, bo ją zastrzelę! Zapłać okup, bo zabiję twojego syna* (Prokop, 2010: 130).

Zaliczenie gróźb do aktów dyrektywnych, wynika z realizacji illokucji częściowych. Nadawca najpierw realizuje akt dyrektywny i każe odbiorcy wykonać żądaną czynność. Gdy z kontekstu sytuacyjnego odbiorca wyciąga wnioski o istniejącym zagrożeniu, wykonuje polecenie i następuje zakończenie interakcji. Nadawca napotyka na opór odbiorcy, który wyraża protest, realizuje groźbę. Gdyby odbiorca zachowywał się biernie, realizacja komisywnego aktu byłaby zbyteczna.

Oto kilka przykładów. W pierwszym z nich nadawca groźby jest przełożony, które wskazuje w ten sposób konsekwencje niezastosowania się do polecenia nadawcy:

P1: *nie / jeszcze pana nie zwalniam / jeśli o to chodzi*

P2: *jeszcze*

P1: *nie ukrywam / że **jeśli nie poprawi pan jakości swojej pracy / będę musiał poszukać nowego pracownika na pana miejsce***

P2: tak, zrozumiałem bardzo dobrze (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42)

W kolejnym przykładzie przełożony zwraca uwagę podwładnemu, który dopuścił się czynu karalnego, iż jeśli sytuacja nie wróci do normy, zgłosi sprawę na policję:

P2: *więc ile pani wzięła*

P1: *tylko pięćset złotych*

P2: *to jest tylko / co też pani wygaduje / nie będziemy dłużej tego ciągnąć / kiedy pani to odda*

P1: *w tej chwili na pewno nie mam*

P2: *to mnie nie interesuje / skąd pani weźmie / **jak nie to zgłaszam to na policję** // chce pani tego*

P1: *nie* (Rozmowa właściciela branży spożywczej ze sprzedawcą; Rozmowa nr 28)

Poniżej przełożony informuje podwładnego o jego obowiązkach i konsekwencjach niewypełnienia tych obowiązków:

P1: ***masz tylko mieć podpisane umowy // i nasza współpraca będzie super***

P2: *wiem / ale nadal mam wątpliwości*

P1: ***ja mam wątpliwości czy cię dalej zatrudniać / jeżeli tak Ci to nie pasuje***
(Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym; Rozmowa nr 29)

P1: *a to teraz ci zależy na pracy / jak masz pracować / nareszcie zrozumiałas / masz tydzień próby / **jeśli wykażesz się wynikami / zostaniesz / jeśli nie / odejdiesz** // zgadzasz się*

P2: *właśnie się zastanawiam* (Rozmowa kierownika placówki świadczącej usługi kredytowe z doradcą kredytowym; Rozmowa nr 29)

P1: ***jak będziesz w takim tempie gromadził punkty karne na swoim koncie / to marnie skończysz / chłopie / ostatnio mówiłeś / że już coś masz na swoim koncie***

P2: *tak / dwa punkty*

P1: *to szalu nie ma / po tym występie będziesz miał osiem*

P2: *jasny gwint*

P1: *trzeba było myśleć wcześniej* (Rozmowa właściciela firmy transportowej z pracownikiem; Rozmowa nr 33)

P2: *nie mam zamiaru unikać odpowiedzialności*

P1: *nie wyobrażam sobie takiej sytuacji / ale pamiętaj /młody / **w tym tempie stracisz prawko do końca roku / chyba / że zmienisz profesję***

P2: *szef chce mnie zwolnić*

P1: *ja nie / ale jak tak dalej pójdzie / to sam się zwolnisz / bo stracisz uprawnienia do kierowania / a sam wiesz / że u mnie pracujesz jako kierowca* (Rozmowa właściciela firmy transportowej z pracownikiem; Rozmowa nr 33)

P1: *sądzę / że wie pan co robi / może pan stracić pracę na kilka lat albo całkiem*

P2: *nie dam się / wezmę dobrego adwokata*

P1: *tak / ma pan prawo / moje decyzje są takie / zostaje pan zawieszony / do czasu wyjaśnienia sprawy*

P2: *mam nie przychodzić do pracy*

P1: *tak / właśnie / dostaje pan naganę do akt / a resztę po wyroku / zobaczmy / jak to się wyjaśni* (Rozmowa dyrektora szpitala z lekarzem; Rozmowa nr 35)

P2: *dziękuję za tyle komplementów / ale chyba nie będę mogła przyjąć tej propozycji*

P1: *czy chodzi tylko o ten dojazd*

P2: *tak / ale i o godziny pracy z dojazdem / będę dłużej poza domem / trudno mi będzie zajmować się rodziną / więc nie dam rady*

P1: *nie pozwolę pani na to*

P2: *nie rozumiem*

P1: *to proste / musi pani*

P2: *jak to*

P1: *bo inaczej nie przedłużę z panią umowy / a chyba kończy się za trzy miesiące / to nie ma pani wyjścia*

P2: *tego się po panu nie spodziewałam / ultimatum*

P1: *nie / prośba z argumentem* (Rozmowa właściciela apteki z farmaceutą; Rozmowa nr 41)

P1: *nie ukrywam / że pana pozycja w tym zakładzie nie jest pewna*

P2: *chce mnie pan zwolnić*

P1: *nie / jeszcze nie / ale aby pana zmotywować / to pozbawię pana premii w tym kwartale* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42)

P1: *nie ukrywam / że jeśli nie poprawi pan jakości swojej pracy / **będę musiał poszukać nowego pracownika na pana miejsce***

P2: *tak / zrozumiałem bardzo dobrze* (Rozmowa szefa mechaników samochodowych z mechanikiem; Rozmowa nr 42)

P1: *mam obowiązek przypomnieć / że jeśli nie zdoła pan sobie poradzić z problemem braku zaangażowania wśród muzyków / **to w ostateczności będę zmuszony wyciągnąć konsekwencje wobec pana** / jako osoby odpowiedzialnej za taki / a nie inny stan rzeczy*

P2: *rozumiem swoje położenie / i nie unikam odpowiedzialności* (Rozmowa dyrektora szkoły muzycznej ze skrzypkiem; Rozmowa nr 46)

P1: *no cóż / coś kosztem czegoś musi być / nie wszystko spada z nieba jak manna / **ale jeśli naprawdę nie dasz rady / to będę musiał pomyśleć o kim innym** / a mam jeszcze jednego kandydata / na to miejsce / jaka jest twoja decyzja*

P2: *hmm, a czy da mi pan czas do jutra* (Rozmowa właściciela warsztatu samochodowego z mechanikiem samochodowym; Rozmowa nr 48)

Zakończenie

Celem niniejszej rozprawy było opisanie i zanalizowanie komunikacji przełożonego z podwładnym z perspektywy teorii aktów mowy w kontekście instytucjonalnym. Zdeterminowało to zdefiniowanie pojęcia asymetrii w komunikacji i wyznaczenia jej parametrów oraz poddanie analizie aktów mowy, pojawiających się w ramach komunikowania się przełożonego z podwładnym. Analiza literatury przedmiotu wykazała, iż zainteresowanie komunikacją asymetryczną nie zostało wyczerpująco opisane. Badania komunikacji asymetrycznej, ograniczone do niektórych jej aspektów, koncentrują się do badania relacji grzeczności i to w ramach kontekstów nieinstytucjonalnych, a nie instytucjonalnych. Wynika to między innymi z trudności pozyskiwania materiałów do badań. Komunikacja asymetryczna jest relacją nierówności między jednostkami komunikującymi się. Badania wykazały że chociaż komunikacja między przełożonym a podwładnym ma charakter asymetryczny, to asymetria nie wyraża się w bierności podwładnych w procesie

komunikowania się. Podwładni reagują aktywnie na działania językowe przełożonych, przejawiają sami inicjatywę w rozmowie.

Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić dwa typy zachowań językowych podwładnych. Pierwszym typem zachowań są zachowania językowe o charakterze informacyjnym, natomiast drugim – zachowania językowe o charakterze emocjonalnym. Zachowania językowe o charakterze informacyjnym zawierają przekaz na temat powodów rozmowy, odpowiedzi na pytania przełożonego, zadawanie pytań, formułowanie ocen. Podwładni starają się przekazać informacje o powodach spotkania, o prośbach i to zarówno odpowiadają na pytanie przełożonego, jak i wypowiadają się z własnej inicjatywy. Udzielają również odpowiedzi na pytania, dodają od siebie informacje, które uważają za istotne. Sami też zadają pytania, wyrażają prośby, podziękowania i inne akty mowy. W ramach zachowań językowych o charakterze emocjonalnym podwładni wyrażają swoje emocje, wyrażają objawy i niepokój związany ze swoimi problemami, wprowadzają nowe wątki do rozmowy.

Aktywność podwładnego narusza porządek hierarchiczny. Przełożony stara się go utrzymywać, co prowadzi do uaktywnienia różnorodnych aktów mowy. Przeprowadzona analiza komunikowania się przełożonego z podwładnym rodzi wiele pytań i nie daje wyczerpujących informacji w tym zakresie. Niezbędne są dalsze badania tego obszaru z uwzględnieniem np. różnic kulturowych, różnic płci, niektóre zachowania językowe mogą być bowiem kulturowo obce jednemu z interlokutorów. Badania powinny także uwzględniać różnice osobowościowe między interlokutorami.

W pracy nie została poruszona kwestia roli komunikatów niewerbalnych w komunikowaniu się przełożonego z podwładnym. Ten obszar mógłby zostać zweryfikowany poprzez analizę nagrań wideo. Można byłoby wskazać rolę komunikowania się niewerbalnego, komunikatów paralingwistycznych, proksemiki – aranżacji przestrzeni i innych aspektów komunikowania się niewerbalnego.

Środowisko instytucjonalne należy przekonywać o roli badań lingwistycznych jako sposobu pokonywania barier w komunikowaniu się przełożonego z podwładnym. Brak w Polsce badań w tym obszarze, szczególnie w ramach struktur zhierarchizowanych, badań na materiale językowym, niezbędne jest w środowisku rozpowszechnianie wiedzy o roli komunikowania się przełożonego w podwładnym.

Autor żywi nadzieję, iż rozprawa wzbogaci główny nurt współczesnej polskiej lingwistyki i wskaże istniejący potencjał dalszych badań nad językiem i komunikacją,

rozpocznie na szeroką skalę zakrojone badania nad komunikacją asymetryczną w kontekście instytucjonalnym na szerszym tle procesów zachodzącym w dyskursie instytucjonalnym.

Aby wyniki podobnych badań mogły zostać przełożone na konkretne działania i wykorzystane do poprawy komunikacji między przełożonym a podwładnym, niezbędna jest współpraca specjalistów z różnych dziedzin: specjalistów od zarządzania, socjologów, psychologów i lingwistów. Konieczne jest przy tym przekonanie o zasadności prowadzenia badań empirycznych, w tym badań lingwistycznych, jako sposobu poznawania i pokonywania barier w komunikacji przełożonego z podwładnym.

W centrum zainteresowania w niniejszej rozprawie był zbiór środków językowych i konstrukcji wypowiedzi, językowy repertuar wyrażenia aktów mowy, dzięki którym pewne akty nabierają charakterystycznego dla siebie potencjału. Autor starał się wskazać mechanizmy działania językowego, które są nośnikami różnorodnych intencji.

Należy podkreślić, iż teoria aktów mowy wprowadziła zaprezentowała ramy modelu komunikacji z nadawcą, odbiorcą i sytuacją komunikacyjną oraz starannie wyeksponowała warunki fortunności danego aktu. Jednak teoria aktów mowy uwypukliła rolę nadawcy, pozostawiając odbiorcę w cieniu. Zakładano przy tym, że nadawca jest zawsze świadom własnych intencji komunikacyjnych. Ogranicza cel komunikacyjny do skutecznego zakomunikowania przez nadawcę, jego intencji, zaś rolą odbiorcy było jedynie właściwe odczytanie tych intencji. W niniejszej pracy ujmując zagadnienie komunikowania się przełożonego z podwładnym szeroko, otwarto pole badawcze dla dalszych działań w zakresie badań komunikacji w tym obszarze. Autor ma nadzieję, że rozprawa będzie mogła zostać wykorzystana jako źródło bazowe do dalszych badań sposobów prowadzenia rozmowy o charakterze instytucjonalnym, np. urzędnika z petentem w ramach badań komunikacji wewnętrznej. W Polsce brak prac empirycznych pozwalających na określenie zasadności stosowania określonych strategii w rozmowie przełożonego z podwładnym. Problematyka komunikowania się w ramach komunikacji wewnętrznej musi być rozwijana, szczególnie przez filologów, chociaż – co należy szczególnie podkreślić – są to badania interdyscyplinarne. Rozprawa może zatem zostać wykorzystana jako z jednej strony uzupełnienie zagadnień związanych z szeroko pojętą komunikacją, z drugiej - może być pomocna przy omawianiu teorii aktów mowy.

Bibliografia

- Adair J.: *Anatomia sukcesu. Komunikacja*. Warszawa 2000
- Adler R.B, Rosenfeld L.B.: Proctor II R.F.: *Relacje interpersonalne : proces porozumiewania się*. Poznań 2007
- Antas J., 1991: *O mechanizmach negowania*. Kraków.
- Antas J., 1999: *O kłamstwie i kłamaniu*. Kraków.
- Antas J., 1996: *Gest, mowa a myśl*. W: *Językowa kategoryzacja świata*. Red. R.
- Grzegorzczkova, A Pajdzińska. Lublin, s. 71-96.
- Antas J. 2002: *Polskie zasady grzeczności*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II, seria: Język a komunikacja 4, t.1: Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. G. Szpila, Kraków, 347-363.
- Aniszewska, G., 2007: *Kultura organizacyjna w zarządzaniu*. Warszawa 2007
- Anusiewicz J., 1995: *Lingwistyka kulturowa, Zarys problematyki*. Wrocław.
- Aronson, E., Wilson, T. D., Akert, R. M: *Psychologia społeczna. Serce i umysł*. Warszawa 2007
- Argyle M., 2001: *Psychologia stosunków międzyludzkich*. Warszawa.
- Austin J.L., 1962: *How to Do Things with Words*. London.
- Austin J.L., 1993: *Mówienie i poznawanie: rozprawy i wykłady filozoficzne*. Warszawa.
- Awdiejew A., 1983: *Klasyfikacja funkcji pragmatycznych*. „Polonica”, 9, 53 – 87.
- Awdiejew A., 1986: *Pragmatyczne podstawy interpretacji wypowiedzi*. Kraków..
- Awdiejew A., 1989: *Strategie nadawcy i odbiorcy w procesie konwersacji (analiza pragmalingwistyczna prośby)*. W: *Z zagadnień komunikowania interpersonalnego*. Kraków, 33-41.
- Awdiejew A. 1991: *Strategie konwersacyjne (próba typologii)*, „Socjolingwistyka” XI, 7-20.
- Awdiejew A. 1998: *Standardy semantyczne a znaczenie leksykalne*. W: *Język a kultura*. T. 12. Wrocław.
- Awdiejew A., 1992: *Wiedza potoczna a inferencja*. W: *Język a kultura*. T. 5. *Potoczność w języku i kulturze*. Red. J. Anusiewicz, F. Nieckula. Wrocław, 21 – 27.
- Awdiejew A., red., 1999: *Gramatyka komunikacyjna*. Warszawa.
- Awdiejew A., 1999: *Tryby komunikacyjne*. W: *W zwierciadle języka i kultury*. Red. J.Adamowski, S. Niebrzegowska. Lublin.

- Awdiejew A., 2000: *Komunikatywizm – nowe horyzonty badań nad językiem*. W: *Język trzeciego tysiąclecia*. Red. G. Szpila. Kraków, 13 – 25.
- Awdiejew A., 2004a: *Gramatyka interakcji werbalnej*. Kraków.
- Awdiejew A., 2004b: *Systemowe środki perswazji*. W: *Manipulacja w języku*. Red. P. Krzyżanowski, P. Nowak. Lublin 2004, s.71-80.
- Awdiejew A., 2005: Strategie konwersacyjne, „*Acta Universitatis Lodzensis. Folia Litteraria Polonica*” 7, s. 127 – 150.
- Awdiejew A., Habrajska G., 2004: *Wprowadzenie do gramatyki komunikacyjnej*. T. 1. Łask.
- Awdiejew A., Habrajska G., 2006: *Wprowadzenie do gramatyki komunikacyjnej*. Tom 2. Łask.
- Awdiejew A., Labocha J., Rudek K., 1980: *O typologii tekstów języka mówionego*. „*Polonica*” 6, s. 181 – 187.
- Balawajder K., 1998: *Komunikacja, konflikty, negocjacje w organizacji*, Wydawnictwo UŚ, Katowice
- Baney J., 2009: *Komunikacja interpersonalna*. Warszawa.
- Barker A.: *Doskonała umiejętność komunikacji*, Wydawnictwo Helion, Gliwice 2004
- Bartkowiak, G.: *Psychologia zarządzania*, Zachodnie Centrum Organizacji, Zielona Góra 2003
- Bartmiński J., Niebrzegowska-Bartmińska S., Szadura J., 2004, red., *Akty i gatunki mowy*. Lublin.
- Batorski J.: *Organizacja efektywnie ucząca się*, Wyższa Szkoła Zarządzania i Biznesu, Dąbrowa Górnicza 2002
- Bendkowski J., 2008: *Praktyczne zarządzanie organizacjami: kompetencje menedżerskie*, Gliwice 2008
- Bieniok H., 2005: *Sztuka komunikowania się, negocjacji i rozwiązywania konfliktów*. Katowice.
- Birkenbihl V., 2000: *Technika szybkiego zadawania trafnych pytań*. Wrocław.
- Black S., 2005: *Public relations*. Kraków.
- Blanchard K., Zigarmi P., Zigarmi D., 2008: *Jednominutowy menedżer i przywództwo: przywództwo sytuacyjne i lepsza komunikacja na linii przełożony-podwładny*. Warszawa.
- Błaszczuk W.(red.), 2006: *Metody organizacji i zarządzania : kształtowanie relacji organizacyjnych*, PWN, Warszawa.

- Blum-Kulka S. 1001: *Pragmatyka dyskursu*. W: Dyskurs jako struktura i proces. Red. T. A. van Dijk. Tłum. G. Grochowski. Warszawa, 214-239.
- Błoch, B., Doliński, D., 2006: *Sekwencyjność napływających informacji a formowanie wrażenia dotyczącego innej osoby* „Psychologia Społeczna”, 176-181
- Bobryk J., 1995: *Jak tworzyć rozmawiając: Skuteczność rozmowy*. Warszawa.
- Boniecka B., 1978: *Podstawowe typy struktur pytajnych polszczyzny mówionej*. W: *Studia nad składnią polszczyzny mówionej*. Red. T. Skubalanka. Wrocław, 147 – 157.
- B. Boniecka, 1995: *Pragmatyczne aspekty wypowiedzi dziecięcych*. Lublin
- Boniecka B., 1999: *Lingwistyka tekstu. Teoria i praktyka*. Lublin.
- Boniecka B., 2000: *Struktura i funkcje pytań w języku polskim*. Lublin.
- Boniecka B., 2003: *Temat a miejsce rozmowy*. W: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Red. Małgorzata Kita, współred. Jan Grzenia. Katowice, 91-112.
- Borowiecka A., 2005: *Stymulatory potwierdzenia i ich funkcje w języku mówionym*. „Język Polski” LXXXV, nr 5, 357-365.
- Bronwell J., 2000: *Reagowanie na komunikaty*. W: *Mosty zamiast murów. O komunikowaniu się między ludźmi*. Warszawa.
- Brown P., Levinson S. C., 1978: *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge.
- Brzeškiewicz Z., 1996: *Supersłuchanie: jak słuchać i być słuchanym*, Katowice.
- Bugajski M., 2006: *Język w komunikowaniu*, Warszawa.
- Budzyński W., 2002: *Wizerunek firmy. Kreowanie, zarządzanie, efekty*, Warszawa.
- Bula D., Nowacka J., 1983: *Próba klasyfikacji aktów mowy*. „Sosjolingwistyka”. T. 5. Warszawa-Kraków-Katowice, s. 31 - 46
- Bühler K., 2004: *Teoria języka. O językowej funkcji przedstawiania*. Kraków.
- D. McCawley J.D., 1977: *Remarks on the lexicography of performative verbs*. W: *Proceedings of the Texas Conference on Performatives, Presuppositions, and Implicatures*. Red. A. Rogers, B. Wall, J. Murphy. Arlington 1977, s. 13 – 27.
- Charciarek A., 2010: *Polskie wyrażenia metatekstowe o funkcji fatycznej i ich odpowiedniki czeskie i rosyjskie*. Katowice.
- Chęłpa S., Witkowski T.: , 2004: *Psychologia konfliktów: Praktyka radzenia sobie ze sporami*. Wrocław..
- Chęłpa S., Witkowski T., 2000: *Psychologia konfliktów*. Wrocław 2000.
- Chruszczewski P. , 2004: *Aspekty współczesnych dyskursów*. Kraków.

- Cialdini R., 1996: *Wywieranie wpływu na ludzi*. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne.
- Cianciara J., Uścińska B., 1998: *Komunikacja społeczna. Komunikowanie się z mediami w praktyce*. Wrocław.
- Cichobłaziński L., 2003: *Mediator wobec zachowań agresywnych*. W: *Przemoc i agresja jako zjawiska społeczne*. Red. M. Bińczycka-Anholcer. . Warszawa: PTHP, 274 – 281.
- Cichobłaziński L., 2008: *Techniki negocjacji i mediacji*. Częstochowa.
- Collins A., 2001: *Mowa ciała. Co znaczą nasze gesty?* Warszawa.
- Collins A., 2003: *Język ciała, gestów i zachowań*. Warszawa.
- Czarnawska M. 2003: *Podstawy negocjacji i komunikacji*. Pułtusk.
- Czarnawska M. *Tajniki dialogu*. Warszawa.
- Czekańska M., 1988: *O różnych znaczeniach polskiego czasownika „odmawiać”, „Poradnik Językowy”* z. 9 – 10, s. 657 – 667.
- Czelakowska A., 2006: *Kilka uwag o aktach językowego znieważania*. „Język Polski” LXXXVI, nr 1, 20-26.
- Danielewiczowa, M., 1988: *O pytaniach replikujących*. W: *Studia nad językiem polskim*. Red. R. Grzegorzczkova, B. Klebanowska. Warszawa, 115 – 122.
- Danielewiczowa M., 1991a: *Zdania pytające w funkcji ekspresywnej*. W: *Język a kultura. T.6. Polska etykieta językowa*. Red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik. Wrocław, 159 – 168.
- Danielewiczowa M., 1991b: *O pytaniach retorycznych polemicznie*. „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego. Zeszyt XLIII – XLV, 175-183.
- Danielewiczowa M., 1996: *O znaczeniu zdań pytajnych w języku polskim. Charakterystyka struktury tematyczno-rematycznej wypowiedzi interrogatywnych*. Warszawa.
- Data K., 2001: *Strategie językowe w wybranych tekstach ofert handlowych*. W: *Język w komunikacji*, t. 1. Red. Grażyna Habrajska. Łódź, s.277-283.
- Data K. *Jak się kłócimy?* W: *Język a kultura, tom 17: Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Red. Anna Dąbrowska, Alicja Nowakowska. Wrocław 2005, 164-169.
- Dąbrowska A., 1992: *Akty etykiety językowej wyrażające brak zgody z opinią rozmówcy*. W: *Język a kultura, T. 6, Polska etykieta językowa*, pod red. J. Anusiewicza, M. Marcjanik, Wrocław, 115 – 120.

- Dąbrowska A., Nowakowska A., red., 2005: *Język a kultura, t. 17, Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Wrocław.
- Deutsch M., Coleman P. T.: *Rozwiązywanie konfliktów. Teoria i praktyka*, UJ, Kraków 2005
- Dickson A.: *Trudne rozmowy: asertywna komunikacja bez konfliktu*. Warszawa 2007
- Dijk von T. A., 2001a: *Badania nad dyskursem*. W: *Dyskurs jako struktura i proces*. Przekł. G. Grochowski. Warszawa, 9 – 44.
- Dijk von T. A., 2001b: *Dyskurs jako struktura i proces*. Przekł. G. Grochowski. Warszawa.
- Dobek-Ostrowska B., red., 1998: *Współczesne systemy komunikowania*. Wrocław.
- Dobek-Ostrowska B., 2001: *Nauka o komunikowaniu. Podstawowe orientacje teoretyczne*. Wrocław.
- Dobek-Ostrowska B., 2007: *Podstawy komunikowania społecznego*. Wrocław.
- Doliński D., 2005: *Techniki wpływu społecznego*. Warszawa.
- Doliński, D., 2003: *Huśtawka emocji i bezrefleksyjność umysłu*. W: Z. Piskorz, T. Zaleśkiewicz (red.) *Psychologia umysłu*. Gdańsk, s. 183 - 196
- Doliński, D., 2005: *Moje trzy grosze na temat wpływu społecznego* - w: M. Kossowska, M. Śmieja, S. Śpiewak (red.) *Spoleczne ścieżki poznania*. (s. 182-187). Gdańsk.
- Doliński, D., 2005: *Dialog i wpływ społeczny*. „Przegląd Psychologiczny”, 48, 19-31.
- Dopierała D.: *Interpersonalne umiejętności menedżera : komunikowanie się, zarządzanie, kreatywność*, Verlag Dashofer, Warszawa 2008
- Drabik B., 2004: *Komplement i komplementowanie jako akt mowy i komunikacyjna strategia*, Kraków.
- Drucker P.F.: *Menedżer skuteczny*, Akademia Ekonomiczna, Kraków 1994
- Drucker P.F.: *Praktyka zarządzania*, Akademia Ekonomiczna, Kraków 1998
- Hamer H., Wołoszyn J., Hamer (red.): *Techniki skutecznego działania*, Format AB, Warszawa 1998
- Duszak A., 1998: *Tekst, dyskurs, komunikacja międzykulturowa*. Warszawa.
- Duszak A., Pawlak N., red., 2003: *Anatomia gniewu: emocje negatywne w językach*
 - *i kulturach świata*. Warszawa.
- Dziewiecki M., 2000: *Psychologia porozumiewania się*. Kielce.
- Fiebig J., 1995: *Nadawca i odbiorca w procesie komunikowania*. Szczepa.

- Fraser B., 1975: *Hedged performatives*. W: *Syntax and semantics*, vol. 3 Speech acts. Red. P. Cole, J.M. Morgan. New York 1975, s. 187 – 210.
- Frydrychowicz S., 2009: *Komunikacja interpersonalna w zarządzaniu*. Poznań.
- Gajda S., Rymut K., Żydek-Bednarczuk U., red., 2002: *Język w przestrzeni społecznej*. Wrocław.
- Galasiński D., 1992: *Chwalenie się jako perswazyjny akt mowy*. Kraków.
- Gałczyńska A., 2001: *Strategia odmawiania we współczesnym języku polskim*. W: *Język w komunikacji*. T. 1. Red. G. Habrajska. Łódź, 270 – 276.
- Gałczyńska A., 2003: *Akty odmowy we współczesnym języku polskim*, Kielce 2003.
- Gałczyńska A., 2005: *Grzeczne i niegrzeczne akty odmowy w języku polskim. Język a kultura*, t. 17: *Życzliwość i agresja w języku i kulturze*, pod red. A. Dąbrowskiej i A. Nowakowskiej. Wrocław, 113-118.
- Gałczyńska A., 2000: *Przeproszenia w dialogu polityków*. W: *Język trzeciego tysiąclecia*. Kraków, 2-4 marca 2000. Red. Grzegorz Szpila. Kraków, 267-275.
- Gielnicka I., 2007: *Komunikacja wewnątrz firmy*. W: *Kultura organizacyjna w zarządzaniu*. Red. G. Aniszewska. Warszawa, s. 86 – 107.
- Głodowski H., 2006: *Komunikowanie interpersonalne*. Warszawa
- Głodowski W., 1999: *Bez słowa. Komunikacyjne funkcje zachowań niewerbalnych*. Warszawa.
- Goban-Klas T., 1999: *Media i komunikowanie masowe*. Kraków.
- Goffman E. 1967: *Interaction. Ritual. Essay on Face-to-Face Behaviour* (cyt. Wg wyd. Pequin, Harmondsworth, 1972).
- Goffman E., 2006: *Rytuał interakcyjny*. Warszawa.
- Golka M. (red.), 2000: *Bariery w komunikowaniu*, Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań
- Goman C. K., 2012: *Komunikacja pozawerbalna. Znaczenie mowy ciała*, Warszawa.
- Grabias S., 1981: *O ekspresywności języka: ekspresja a słowotwórstwo*. Lublin. Grabias S., 1986: *Spoleczne i sytuacyjne uwarunkowania zachowań językowych*. W: *Poradnik metodyczny dla nauczycieli polonijnych*. Red. K. Krakowiak. J. Mańdziuk. Lublin, 27 – 55.
- Grabias S., 1994: *Język w zachowaniach społecznych*. Lublin.
- Grafowski Z., 1999: *Komunikacja interpersonalna podstawą sukcesu*, WODR, Olecko

- Greszczuk B., 1993: *Składniowe wykładniki negacji i ich funkcje w historii języka polskiego*. Rzeszów.
- Grice H. P., 1975: *Logic and Conversation*. W: *Syntax and Semantics. T. 3: Speech Acts*. Cole P., Morgan J. L., ed.. New York, 41 – 58.
- Grice H. P., 1977: *Logika a konwersacja*. Przekł. J. Wajszczuk, nr 6, 85 – 99.
- Grice H. P., 1980: *Logika a konwersacja*. Przekł. B. Stanosz. W: *Język w świetle nauki*. Red. B. Stanosz. Warszawa, 91 – 114.
- Grice H. P., 1981: *Presupposition and Conversational Implicature*. W: *Radical Pragmatics*. Red. P. Cole. New York, 183 – 198.
- Griffin E., 2002: *Podstawy komunikacji społecznej*, Gdańsk 2002
- Griffin, R.W., 1996 *Podstawy zarządzania organizacjami*. Warszawa.
- Grochowski M., 1989: *O pojęciu groźby*. „Polonica” 14, s. 33 – 44.
- Grodziński E., 1980: *Wypowiedzi performatywne*. Wrocław.
- Grzegorzczkova R., 1987: *Presupozycje jako składnik znaczeń wyrazów*. W: *Od kodu do kodu*. Red. A. Weinsberg. Warszawa.
- Gros U., 1994: *Organizacyjne aspekty zachowania ludzi się ludzi w procesach pracy*. Katowice.
- Grzegorzczkova R., 1991: *Problem funkcji języka i tekstu w świetle teorii aktów mowy*. W: Bartmiński J., Grzegorzczkova R., red.: *Funkcje języka i wypowiedzi*. W: *Język i kultura*, t. 4. Wrocław.
- Grzegorzczkova R., 2001: *Wprowadzenie do semantyki językoznawczej*. Warszawa.
- Grzegorzczkova R., 2007: *Wstęp do językoznawstwa*. Warszawa.
- Gumperz J., 1982: *Discourse Strategies*. Camblidge.
- Gut J., Haman W., 2001: *Docenić konflikt. Od walki i manipulacji do współpracy*. Warszawa.
- Habrajska G., 2004: *Komunikacyjna analiza i interpretacja tekstu*. Łódź.
- Habrajska G., 2007: *Mechanizmy perswazji i manipulacji. Zagadnienia ogólne*. Łask.
- Habrajska G., 2005: *Nakłanianie, perswazja, manipulacja językowa*. „Acta Universitatis Lodziensis. Folia Aria Polonica” 7, s. 93 - 126
- Hall Edward T., 1987: *Bezgłośny język*. Warszawa.
- Hall E. T., 2001: *Ukryty wymiar*. Warszawa (*The Hidden Dimension*, 1969)
- Hamilton C, 2011: *Skuteczna komunikacja w biznesie*. Warszawa.
- Hamlin S., 2008: *Jak mówić, żeby nas słuchali: komunikacja we współczesnym miejscu pracy*. Poznań.

- Hartley P., 2006: *Komunikowanie interpersonalne*. Wrocław.
- Harvard Business School Press: *Twarzą w twarz. Komunikacja w kontaktach osobistych*, Studio Emka, Warszawa 2006
- Hebrajska G.: *Język w komunikacji*, t. I, Wyższa Szkoła Humanistyczno-Ekonomiczna, Łódź 2001
- Hofstede G., 2000: *Kultury i organizacje. Zaprogramowanie umysłu*. Warszawa.
- Holstein-Beck M.: *Funkcje menedżerskie: teoria i praktyka*, Szkoła Główna Handlowa, Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2004
- Hannaway C., Hunt G.: *Umiejętności menedżerskie*, Kopia, Warszawa 1994
- Hofstede G., 2000: *Kultury i organizacje. Zaprogramowanie umysłu*. Warszawa.
- Hymes, D. 1972: *Models of the interaction of language and social life*. W: *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*. Red. J. Gumperz, D. Hymes. New York, s. 25 – 71.
- Jamrożek B., Sobczak J.: *Komunikacja interpersonalna*, "eMPi2", Poznań 2000
- Jung B. (red.): *Komunikowanie w perspektywie ekonomicznej i społecznej*, Szkoła Główna Handlowa. Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2001
- Jakobson R., 1989: *Poetyka w świetle językoznawstwa*. W: *W poszukiwaniu istoty języka*. Wybór pism. T.2. Red. R. Jakobson. Warszawa, 77 – 90.
- Janczak [Galczyńska] A., 1997: Akty mowy wprowadzające prośbę „Poradnik językowy” z. 10, s. 24 – 34.
- Jarmołowicz E., 2005: *Niewerbalne elementy aktów mowy*. „Investigationes Lingusticae”, vol. XII. Poznań, 89 – 96.
- Jarmołowicz-Nowikow E., 2005: *Niewerbalne elementy aktów mowy. Empiryczne badania pragmatolingwistyczne* (nieopublikowana rozprawa doktorska). Poznań.
- Jarosz H., 1986: *Pytania w funkcji innej niż pytajna*. „Język Polski” LXVI, nr 5, 352-358.
- Kaczmarek B., L. J., 2003: *Rodzaje kodów komunikacyjnych*. W: *Komunikowanie się we współczesnym świecie*. Red. B. Kaczmarek, K. Markiewicz. Lublin, s. 11 – 25.
- Kalish D., 1967: Semantics. W: *Encyclopedia of Philosophy*. Red. P. Edwards, vol 7, New York.
- Kalisz R., 1993: *Pragmatyka językowa*. Gdańsk.
- Kalisz R., 2001: *Językoznawstwo kognitywne w świetle językoznawstwa funkcjonalnego*. Gdańsk.
- Kania J., 2006: *Komunikacja społeczna w zarządzaniu*. Warszawa

- Kasprzak J., Lizak Z., 2007: *Komunikacja, czyli sztuka porozumiewania się*. Warszawa.
- Katz D., Khan R. L., 1979: *Spółeczna psychologia organizacji*. Warszawa.
- Kiełtyka L.: *Komunikacja w zarządzaniu : techniki, narzędzia i formy przekazu informacji*, Placet, Warszawa 2002
- Kieżun, W.: *Sprawne zarządzanie organizacją. Zarys teorii i praktyki*, Szkoła Główna Handlowa, Warszawa 1997
- Kiklewicz A., 2009: *Akty mowy: klasyfikacja dychotomiczna*. „Media – Kultura – Komunikacja społeczna” 5, s. 87 - 110
- Kiklewicz A., 2010: *Tęcza nad potokiem... Kategorie lingwistyki komunikacyjnej, socjolingwistyki i hermeneutyki lingwistycznej w ujęciu systemowym*. Łask.
- Kisielnicki, J.: *Zarządzanie organizacją*, WSHiP, Warszawa 2004
- Kisielnicki J. (red.) *Zarządzanie wiedzą we współczesnych organizacjach. Monografie i opracowania 4*, Wyższa Szkoła Handlu i Prawa w Warszawie, Warszawa 2003
- Kita M., 1989: *Wypowiedzi przerwane we współczesnym polskim języku potocznym (na materiale autentycznych tekstów potocznych i tekstów beletrystycznych)*. Katowice
- Kita M., 1998: *Wywiad prasowy. Język – gatunek – interakcja*. Katowice.
- Kita M., 1999: *Językoznawstwo wobec synergizmu różnych „kodów” rozmowy*. „Biuletyn PTJ”, LV.
- Kita M., red. 2003: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Katowice.
- Kleszczowa K., Termińska K., 1983: *Wypowiedzenia rozkaznikowe*. „Socjolingwistyka” 5, 115 – 127.
- Kleszczowa K., 2003: *O wyrazie rozmowa słów kilka*. W: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Red. Małgorzata Kita, współredaktor Jan Grzenia. Katowice 2003, 11-15.
- Knapp M.L., Hall J.A., 2008: *Komunikacja niewerbalna w interakcjach międzyludzkich*, Astrum, Wrocław.
- Kolczyński, M. Sztumski, J.: *Zarys socjologii organizacji*, GWSH, Katowice 2003
- Kominek A., 1992: *Funkcje grzecznościowe „proszę” we współczesnej polszczyźnie*. W: „Język a kultura”. T. 6. Red. J. Anusiewicz, J. Marcjanik, t. 6, Wrocław, s. 89 - 95
- Komorowska E., 2002: *Prośba niejedno ma imię, czyli o wykładnikach prośby w języku rosyjskim i polskim*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II*. Kraków, 28 lutego – 2

marca 2002. *Tom I: Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. Grzegorz Szpila. Kraków 2002, 371-379.

- Komorowska E., 2003: *Polskie badania pragmalingwistyczne*, „Przegląd Rusycystyczny”, z. 1, s. 79 – 88.
- Kotarbiński T., 1975: *Zagadnienie racjonalności rozumowań rozkaznikowych*. W: *Metaetyka*, red. I. Lazari-Pawłowska, Warszawa
- Kozicka – Borysowska Ż., 2002: *Pragmatyczne aspekty aktu mowy przeproszenia*. W: *Język trzeciego tysiąclecia II. Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. Tom I: Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. Grzegorz Szpila. Kraków, 381-389.
- Koźmiński A., W. Piotrkowski A.W. (red.): *Zarządzanie Teoria i Praktyka*, PWN, Warszawa 2004
- Kożusznik B., 2006: *Zachowania człowieka w organizacji*. Warszawa.
- Kurcz I., 1987: *Język a reprezentacja świata w umyśle*. Warszawa.
- Kurcz I., 2000: *Psychologia języka i komunikacji*. Warszawa.
- Kuryło E., 2003: *Próba definicji ROZMOWY na podstawie użyc w tekstach współczesnych wyrazu rozmowa i jego wariantów stylistycznych*. W: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Red. Małgorzata Kita, współredaktor Jan Grzenia. Katowice, 16 - 34.
- Labocha J., 1981: *Składnia żądania w polszczyźnie mówionej*. „Język Polski”, z. 1 – 2, s. 32 - 41
- Lachiewicz S. (red.), 2008: *Komunikacja wewnętrzna w organizacjach sieciowych*, Łódź.
- Lakodd R., 1980: *Język a sytuacja kobiety*, W: *Język w świetle nauki*, wybór i wstęp B. Stanosz. Warszawa, 239 – 260.
- Lalewicz J., 1975: *Komunikacja językowa i literatura*. Warszawa.
- Lalewicz J., 1983: *Retoryka kategorii osobowych*. W: *Tekst i zdanie*. Zbiór studiów. Red. T. Dobrzyńska, E. Janus. Wrocław, 267 – 280.
- Laskowska e., 1992: *Wartościowanie w języku potocznym*. Bydgoszcz.
- Laskowska E., 2004: *Dyskurs parlamentarny w ujęciu komunikacyjnym*. Bydgoszcz.
- Laskowska E., 2004: *Uczucia w języku*. „Annales Academiae Paedagogicae Cracoviensis, 19. Studia Lingustica II.” Red. L. Bednarczuk, E. Stachurski, T. Szymański. Kraków, s.213-221.

- Laskowska E., 2007: *Lingwista wobec zjawiska manipulacji językowej*. W: *Mechanizmy perswazji i manipulacji*. Zagadnienia ogólne. Red. G. Habrajska. Łask, 9-15.
- Laskowski R., 1984: *Funkcjonalna klasyfikacja leksemów: części mowy*. W: *Gramatyka współczesnego języka polskiego. Morfologia*. Red. R. Grzegorzczakowa, R. Laskowski, H. Wróbel. Warszawa.
- Laskowski R., 1998: *Semantyka trybu rozkazującego*, „Polonica”, t. XIX, 5 - 29.
- Leathers D.G.: *Komunikacja niewerbalna: zasady i zastosowania*, PWN, Warszawa 2009
- Leech G. N., 1983: *Principles of Pragmatics*. London New York.
- Leigh A., Maynard M.: *Komunikacja doskonała: wszystko, czego potrzebujesz, aby udało ci się za pierwszym razem*, Dom Wydawniczy "Rebis", Poznań 1999
- Lenartowicz B., 1991: *Główne pojęcia i kierunki w pragmatyce językoznawczej*. W: *Prace z pragmatyki, semantyki i metodologii semiotyki*. Red. J. Pelc. Wrocław.
- Lewicka D., Wiernek B., 2004: *Psychologia w pracy menedżera*. Kraków.
- Lewis M., Haviland – Jones J.M.: *Psychologia emocji*, GWP, Gdańsk 2005
- Lyons J., 1989: *Semantyka*, t. I. Przekł. A. Weinsberg. Warszawa
- Łaguna M., Markowicz B., 2003: *Negocjacje i komunikacja w biznesie*. Olsztyn.
- Łucewicz Ł.: *Socjologiczne spojrzenie na organizację*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław 1997
- Maciuszek J., 1999: *Komunikacja jako wywieranie wpływu na ludzi*. "Prakseologia", nr 139, 69-70.
- Majewska M., 2005: *Akty deprecjonujące siebie i innych*. Kraków.
- Malikowski, M. Niezgoda M., 1997: *Badania empiryczne w socjologii*, T. I, Tczyn.
- Malikowski, M. Niezgoda M.: *Badania empiryczne w socjologii*, T. II, WSSG, czyn 1997
- Malinowska E., 1995: *Styl urzędowy*. W: *Przewodnik po stylistyce polskiej*. Red. S. Gajda. Opole
- Malinowska E., 1999: *Język w urzędach*. W: *Polszczyzna 2000*.
- Małachowski A., 1998: *Komunikacja gospodarcza. Techniki i technologie*, Wrocław
- Marcjanik M., 1980: *Czasowniki modalno-kauzatywne we współczesnej polszczyźnie*. Zielona Góra.
- Marcjanik M., 1997: *Polska grzeczność językowa*. Kielce

- Marcjanik M., 2001: *Etykieta językowa*. W: *Współczesny język polski*. Red. J. Bartmiński, Lublin, 281 – 291.
- Marcjanik M., 2005: *Prawienie grzeczności a obmawianie. Językowy obraz osoby komplementowanej i obmawianej*. W: *Język a kultura, tom 17: Życzliwość i agresja w języku i kulturze*. Red. Anna Dąbrowska, Alicja Nowakowska. Wrocław 2005, s. 91-99.
- Masłowska E., 1992: Proszę, dziękuję, przepraszam,. „Język a Kultura”, Red. J. Anusiewicz, M. Marcjanik. T. 6. Wrocław, 81 – 88.
- Michalewski K., red., 2006: *Wyrażanie emocji*. Łódź.
- Morris M.: *Poradnik świeżo upieczonego menedżera*, Amber, Warszawa 2001
- Markowski T., Stawasz E., Zamnaczyński R.: *Instrumenty transferu technologii i pobudzania innowacji. Wybór ekspertyz*. Praca wydana. przez zespół Zadaniowy ds. Polityki Strukturalnej w Polsce, Warszawa 1997
- Marton B.A.: *Twarzą w twarz: komunikacja w kontaktach osobistych*, Studio Emka, Warszawa 2006
- McBride Jonson P. *Instrumenty pochodne: przewodnik menedżera*, WIG-Press, Warszawa 2001
- McKenna, E., Beech, N.: *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, Gebethner & Ska, Warszawa 1997
- McKay M., Davis M., Fanning P.: *Sztuka skutecznego porozumiewania się*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2006
- Mendel T.: *Kształtowanie potencjału i organizacja pracy własnej współczesnego menedżera*, Wyd. Akademii Ekonomicznej, Poznań 2006
- Mikuła B.: *Elementy nowoczesnego zarządzania*, Antykwa, Kraków 2001
- Mikułowski-Pomorski J., 1988: *Informacja i komunikacja pojęcia wzajemne relacje*. Wrocław.
- Montague R., 1971: *English as a Formal Language, Linguaggi nella societa e nella tecnica*, Milano, 189 – 224.
- Morreale S. P., Spitzberg B. H., Barge J. K., 2000: *Komunikacja między ludźmi motywacja wiedza i umiejętności*. Warszawa.
- Muszyński Z., 2000: *Komunikacja i znaczenie: semantyczny aspekt komunikacji*, Lublin.
- Myśliwiec G., 2007: *Techniki i triki negocjacyjne, czyli jak negocjują profesjonaliści*. Warszawa.

- Nęcki Z., 1992: *Komunikowanie interpersonalne*. Kraków.
- Nęcki Z., 2000: *Komunikacja międzyludzka*. Kraków.
- Nichols G., 2004: *Efektywna komunikacja*. Gliwice 2004
- Nierenberg G. L., 1998: *Sztuka negocjacji jako metoda osiągania celu*, Warszawa.
- Nogalski B., Śniadecki J., 2001: *Umiejętności menedżerskie w zarządzaniu przedsiębiorstwem*, Bydgoszcz
- Nosal Cz. S., 2001: *Psychologia myślenia i działania menedżera: rozwiązywanie problemów, podejmowanie decyzji, kreowanie strategii*, Kraków
- Nowak P., Nowakowski P., 2006: *Język, Komunikacja, Informacja*, Poznań
- Nowak P., 2004: *Parafrazowanie - narzędzie manipulacji i perswazji*. W: *Manipulacja w języku*. Red. P. Krzyżanowski, Paweł Nowak. Lublin, 137-149.
- Nowakowska-Kempna I., Dąbrowska A., Anusiewicz J., red., 2000: *Język a kultura, t. 14, Uczucia w języku i tekście*. Wrocław.
- Nowakowska-Kempna I., 1995: *Konceptualizacja uczuć w języku polskim, cz.1*. Warszawa.
- Nowakowska-Kempna I., 2000: *Konceptualizacja uczuć w języku polskim, cz.2*. Warszawa.
- Ober J., 2007: *Informacja i komunikacja w zarządzaniu*, Wydawnictwo Politechniki Śląskiej, Gliwice.
- O'Connor J., McDermott I., 2000: *NLP, Zwięzłe i kompetentne wprowadzenie*. Przekł. J. Bartosik. Poznań
- Olszewska-Kondratowicz A., 1975: *Ingracjacja, czyli zachowania ukierunkowane na zwiększenie własnej atrakcyjności*. „Psychologia Wychowawcza” 5/1974, s. 617 – 633.
- Opalek K., 1974: *Z teorii dyrektyw i norm*. Warszawa.
- Oppermann K., Webber E., 2007: *Style porozumiewania się w pracy* Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne. Gdańsk.
- Oskiera A., 2007: *Antynomie wartości. Problematyka aksjologiczna w językoznawstwie*. Łódź.
- Ożóg K., 1985: *Przeproszenia w dzisiejszej polszczyźnie mówionej*. „Język Polski” LXV, nr 4, 265-276.
- Ożóg K., 1990a: *Grzecznościowe formuły wyrażające przeproszenia*. „Prace Językoznawcze. Zeszyty Naukowe U CMXIII, z. 98, 46 – 48.
- Ożóg K., 1990b: *Zwroty grzecznościowe współczesnej polszczyzny mówionej*. Kraków.

- Ożóg K., 1990c: *Leksykon metatekstowy współczesnej polszczyzny mówionej. Wybrane zagadnienia*. Kraków
- Ożóg K., 1993: *Ustna odmiana języka ogólnego*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku. Tom 2. Współczesny język polski*. Red. J. Bartmiński. Wrocław.
- Pachocińska E., 2008: *Problemy współczesnej pragmatyki*. W: *Język poza granicami języka. Teoria i metodologia współczesnych nauk o języku*. Red. A. Kiklewicz, J. Dębowski. Olsztyn, s. 101 – 116.
- Pajdzińska A., 1999: *Jak mówimy o uczuciach*. W: *Językowy obraz świata*. Red. J. Bartmiński, Lublin, s. 83 – 101.
- Pałka P., 2009: *Strategie dyskursywne w rozmowie handlowej*. Katowice.
- Pease A., Pease B., 2007: *Mowa ciała*. Poznań
- Pedler M., Aspinwall K.: *Przedsiębiorstwo uczące się*, Petit, Warszawa 1999
- Penc J., 2010: *Komunikacja i negocjowanie w organizacji*. Warszawa 2010
- Penc, J.: *Kreatywne kierowanie*, Placet Warszawa 2001
- Penc J.: *Role i umiejętności menedżerskie: sekrety sukcesu i kariery*, Difin, Warszawa 2005
- Penc J.: *Zarządzanie w praktyce: menedżerskie myślenie i działanie*, Infor, Warszawa 1998
- Perechuda K.: *Metody zarządzania przedsiębiorstwem*, Akademia Ekonomiczna, Wrocław 1998
- Pisarkowa K., 1975: *Składnia rozmowy telefonicznej*. Wrocław.
- Pisarkowa K., 1994a: *Rozważania o argumentacji w języku naturalnym*. W: *tejże, Z pragmatycznej stylistyki, semantyki i historii języka. Wybór zagadnień*. Kraków, 155-163.
- Pisarkowa K., 1994b: *O komunikatywnej funkcji przemilczenia*. W: *tejże, Z pragmatycznej stylistyki, semantyki i historii języka. Wybór zagadnień*. Kraków 1994, 25-33.
- Piotrowicz D., 2010: *Negocjacje kryzysowe i policyjne. Wybrane zagadnienia psychologiczne i kryminologiczne*. Warszawa.
- Pisarkowa K., 1994c: *Z pragmatycznej stylistyki, semantyki i historii języka. Wybór zagadnień*. Kraków.
- Płocińska M., Rylce H.: *Czas współpracy i czas zmian*, WSiP, Warszawa 2002
- Pocztowski A, Miś A.: *Analiza zasobów ludzkich w organizacji*, Kraków 2000
- Polański R., red. 2001: *Encyklopedia językoznawstwa ogólnego*. Warszawa.

- Porayski-Pomsta J., Zgólkowa H., red., 1997: *Studia pragmalingwistyczne*. Warszawa
- Porter M. E.: *Strategia konkurencji*, PWE, Warszawa 1998
- Potocki A., 2008: *Instrumenty komunikacji wewnętrznej w przedsiębiorstwie*, Difin, Warszawa.
- Potocki A., 2001: *Komunikacja wewnętrzna w przedsiębiorstwie*, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej, Kraków.
- Potocki A. (red.): *Zachowania organizacyjne: wybrane zagadnienia*, Difin, Warszawa 2005
- Potocki A., Winkler R., Żbikowska A., 2001: *Techniki komunikacji w organizacjach gospodarczych*, Warszawa.
- Poyatos F., 2002: *Nonverbal communications across disciplines*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Co.
- Poyatos F. *Paralanguage. A Linguistic and Interdisciplinary Approach to Interactive Speech and Sounds*. Amsterdam: : John Benjamins Publishing Co.
- Prokop I., 2010: *Aspekty analizy pragmalingwistycznej*. Poznań.
- Przybyła M.: *Instrumentarium współczesnego menedżera*, Wydawnictwo Indygo Zahir Media, Wrocław 2009
- Puczkowski B.: *Komunikacja interpersonalna w biznesie*, Wydawnictwo. Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego, Olsztyn 2006
- Pytel-Pandey D., *Dyrektywne akty mowy w nowym Testamencie*. „Studia Wschodniosłowiańskie”, Tom 13, 2013, s. 95 – 104.
- Rakowska A.: *Kompetencje menedżerskie kadry kierowniczej we współczesnych organizacjach*, Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej, Lublin 2007
- Ratajczak Z., Bańka A., Turska E. (red.): *Współczesna psychologia pracy i organizacji*, UŚ, Katowice 2006
- Robbins, S.R.: *Prawdy o kierowaniu ludźmi... i tylko prawdy*, PWE, Warszawa 2003
- Robbins, S. P.: *Zachowania w organizacji*, PWE, Warszawa 2004
- Rokoszowa J., 1986: *Język a milczenie*. „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego. Zeszyt XL, 129-137.
- Rokoszowa J., 1994 *Milczenie jako fakt językowy*. „Biuletyn Polskiego Towarzystwa Językoznawczego. Zeszyt L, 1994, 27-47.
- Romanowska M. (red.): *Podstawy zarządzania i organizacji*, Difin, Warszawa 2002
- Rosa G., 2009: *Komunikacja i negocjacje w biznesie*. Szczecin.
- Rosińska-Mamej A., 2007: *Funkcje form adresatywnych towarzyszących aktom próśb*

- *we współczesnym języku polskim*, „Respectus Philologicus”, nr 11, s. 42- 55;
- Rosińska-Mamej A., 2008: *Typy i funkcje aktów mowy towarzyszących prośbie we współczesnym języku polskim*, [w:] *Współczesna polszczyzna – stan, perspektywy, zagrożenia*, red. Z. Cygal-Krupa, Kraków–Tarnów 2008, s. 509-517;
- Rosińska-Mamej A., *Model makroaktu prośby we współczesnej polszczyźnie*, [w:] *Współczesna polszczyzna w badaniach językoznawczych. Od gramatyki do języka w komunikacji*, Red. P. Zbrog, Kielce 2010, s. 157-168;
- Rosińska-Mamej A., „Przepraszam, że przeszkadzam, ale chciałabym zapytać...”. *O jednym z typów przeproszeń stosowanych w obrębie makroaktów próśb*, [w:] *W przestrzeni języka. Prace poświęcone Profesor Elżbiecie Koniusz z okazji Jej jubileuszu*, red. M. Marczevska, S. Cygan, Kielce 2012, s. 511- 527.
-
- Rummel – Syska Z.: *Konflikty organizacyjne: ujęcie mikrosocjalne*, PWN, Warszawa 1990
- Sadock J.M., 1974: *Toward a Linguistic Theory of Speech Acts*. New York.
- Sajkiewicz A. (red.): *Zasoby ludzkie w firmie – organizacja, kierowanie, ekonomika*, Poltext, Warszawa 2000
- Schein E.H., 1996: *Culture: The Missing Concept in Organization Studies*, New York.
- Schein E.H., 1985: *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco.
- Schein E., 1989: *Ku nowemu rozumieniu kultury organizacji*, w: *Wybrane zagadnienia socjologii organizacji. Cz. II. Perspektywa kulturowa w badaniach organizacji*, wybór tekstów, opracowanie i wstęp A. Marcinkowski, J. Sobczak. Kraków.
- Schuetze H., 2000: *Zarządzanie wiedzą w społeczeństwie uczącym się. Edukacja i umiejętności*, OCED.
- Schulz von Thun F. , 2002: *Sztuka rozmawiania*. T. 1. *Analiza zaburzeń* (2007). T. 2. *Rozwój osobowy*. (2001) T. 3 *Dialog wewnętrzny*. (2002) . *W porozumieniu z sobą i innymi – komunikacja i kompetencje społeczne*. (2006) Przekł. P. Włodyga. Kraków
- Searle J., 1979: *Expression and Meaning. Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge.
- Searle J., 1987: *Czynności mowy. Rozważania z filozofii języka*. Warszawa.
- Searle J., 1999: *Umysł, język, społeczeństwo: filozofia i rzeczywistość*. Warszawa.
- Searle J. R., 1975: *Indirect Speech Acts. W: Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. Red. P. Cole, J. L. Morgan. New York, 59 – 82.

- Senge P., 2000: *Piąta dyscyplina. Teoria i praktyka organizacji uczących się*, Warszawa.
- Sierocka B. (red.), 2005: *Via Communicandi. Aspekty kompetencji komunikacyjnej*, Wrocław .
- Sikorski Cz., 2009: *Nauka o zarządzaniu*. Łódź.
- Skrzypczak J., 2008: *Komunikacja interpersonalna wybrane zagadnienia*. Poznań.
- Skubalanka T., red. 1978: *Studia nad składnią polszczyzny mówionej*. Wrocław.
- Skudrzyk A., Urban K., red., 2000: *Mały słownik terminów z zakresu socjolingwistyki i pragmatyki językowej*. Warszawa.
- Smółka P.: *Generator charyzmy: kreowanie osobowości menedżera*, Helion, Gliwice 2007
- Sobkowiak B.: *Interpersonalne i grupowe komunikowanie się w organizacji*, Wydawnictwo Forum Naukowe, Pozna 2005
- Stankiewicz J.: *Komunikowanie w organizacji*, Astrum, Wrocław 1999
- Stawnicka J., *Dialogiczny wymiar bezpieczeństwa. Rzec o polskiej Policji*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego 2013.
- Stawnicka J., *Bezpieczeństwo w negocjacjach kryzysowych. Między rytuałem, rutyną a kreatywnością*. Gliwice: WiS Opcjon, Uniwersytet Śląski 2013.
- Stawnicka J., *Bezpieczeństwo uczestników interakcji – „Kiedy słowo jest bronią”*. Dąbrowa Górnicza: Wyd. Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej 2012.
- Stawnicka J., *Modele komunikacji w negocjacjach kryzysowych*. Dąbrowa Górnicza: Wyd. Wyższej Szkoły Biznesu w Dąbrowie Górniczej 2012.
- Stasiuk K., 2008: *Modele perswazji*. W: *Pomiędzy wpływem społecznym a manipulacją. Typowe i nietypowe przejawy*. Red. G. E. Kwiatkowska. Lublin, s. 41 – 50.
- Stengel R., 2002: *Dzieje pochlebstwa czyli komplementy na sprzedaż*. Warszawa.
- Stoner J.A.F., Wankel Ch.: *Kierowanie, PWE*, Warszawa 1994
- Stankiewicz J., 1999: *Komunikowanie w organizacji*. Wrocław.
- Steinmann H., Schreyögg G., 1995: *Zarządzanie. Podstawy kierowania przedsiębiorstwem. Koncepcje, funkcje, przykłady*. Wrocław.
- Steward J. (red.): *Mosty zamiast murów, Podręcznik komunikacji interpersonalnej*, PWN, Warszawa 2008

- Stewart D. M.(red.): *Praktyka kierowania. Jak kierować sobą, innym i firmą*, PWE, Warszawa 1994
- Szczupaczynski J: *Podstawy zarządzania i kierowania ludźmi w organizacji*, Międzynarodowa Szkoła Menadżerów, Warszawa 1999
- Sztumski J.: *Wstęp do metod i technik badań społecznych*, „Śląsk”, Katowice 2005
- Szwed Cz.: *Komunikacja interpersonalna w biznesie i negocjacjach*, Wydawnictwo Pracowni Komputerowej Jacka Skalmierskiego, Gliwice 2001
- Tabakowska E., red. 2001: *Kognitywne podstawy języka i językoznawstwa*. Kraków.
- Taras B.,2001: *O niewerbalnych środkach prezentacji retorycznej*. W: *Retoryka dziś. Teoria i praktyka*. Red. R. Przybylska i W. Przyczyna. Kraków, 427 - 436.
- Taras B., 2003: *Słowo do słowa, zrobi się rozmowa, czyli kilka spostrzeżeń na temat rozmowy*. W: *Porozmawiajmy o rozmowie. Lingwistyczne aspekty dialogu*. Red. Małgorzata Kita, współredaktor Jan Grzenia. Katowice, 35-45.
- Taraszkiewicz-Kotońska M.: *Skuteczna komunikacja międzyludzka „Dashofer”*, Warszawa 2003.
- Terlak, F.: *Psychologia organizacji i zarządzania*, Difin, Warszawa 2005
- Termińska K., 1991: *O pewnej nie nazwanej funkcji języka (na przykładzie usprawiedliwień)*. W: *Język a kultura, tom 4: Funkcje języka i wypowiedzi*. Red. Jerzy Bartmiński, Renata Grzegorzczkova. Wrocław, 65 – 72.
- Thiel E., 1992: *Mowa ciała zdradzi więcej niż tysiąc słów*, Wrocław.
- Tokarz M.: *Argumentacja, perswazja, manipulacja*, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2006
- Tomiczek E., 1983: *System adresatywny współczesnego języka polskiego i niemieckiego. Socjologiczne studium konfrontatywne*. Wrocław.
- Tyborowska J.: *Zarządzanie personelem: niezbędnik dla działów kadr*, C. H. Beck, Warszawa 2008
- Tymiać L., 2012: *Aktywizowanie odbiorcy a gatunki mowy*. Lublin.
- Tyrała P.: *Kierowanie, organizowanie, zarządzanie. Zarys prakseologii*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń 2001
- Tyrała P.: *Kierowanie i organizowanie: menedżerskie przywództwo*, Fosze, Rzeszów 2001
- Urbańczyk S., red. 1994: *Encyklopedia języka polskiego*. Wrocław – Warszawa – Kraków.
- Wajda, A., 2003: *Organizacja i zarządzanie*. Warszawa.

- Warchala J., 1991: *Dialog potoczny a tekst*. Katowice.
- Warner T., 1999: *Umiejętności w komunikowaniu się*. Wrocław, s. 40.
- Wasilewski J., 2006: *Retoryka dominacji*. Warszawa.
- Watson T.J.: *W poszukiwaniu doskonałego zarządzania: zagadnienia kultury, chaosu i kontroli w pracy menedżera*; PWN, Warszawa 2001
- Wawrzak-Chodaczek M (red.): *Wartości w komunikowaniu*, Wydawnictwo Adam Marszałek, Toruń. 2009
- Weber, R. A.: *Zasady zarządzania organizacjami*, PWE, Warszawa 1996
- Weinstein K., 1994: *Komunikowanie się. W: Praktyka kierowania jak kierować sobą innymi i firm*. Red. D. M. Stewart. Warszawa.
- Węgrzecki A.: *Aksjologiczne tło konfliktu interesów*, AE, Kraków 2005
- Wiertlewski S., 1995: *Pytania bez odpowiedzi. Pytania jako pośrednie akty mowy*. Poznań.
- Wierzbicka A., 1969: *Dociekania semantyczne*. Wrocław.
- Wierzbicka A., 1973: *Akty mowy. W: Semantyka i struktura tekstu*. Red. M. R. Mayenowa. Wrocław, s. 201 – 219.
- Wierzbicka A., 1983: *Genry mowy. W: Tekst i zdanie*. Red. T. Dobrzyńska, E. Janus. Wrocław, s. 130 – 137.
- Wierzbicka A., 1987: *English Speech Act Verbs. A Semantic Dictionary*. Sydney.
- Wierzbicka A., 1999: *Emocje. Język i skrypty kulturowe*. W: Wierzbicka A., *Język – umysł – kultura*. Wybór prac. Red. J. Bartmiński. Warszawa.
- Wierzbicka A., 1999: *Mówienie o emocjach*. W: Wierzbicka A., *Język – umysł – kultura*. Wybór prac. Red. J. Bartmiński. Warszawa.
- Wilkoń A., 1987/2000: *Typologia odmian współczesnej polszczyzny*. Katowice.
- Winkler R., 2008: *Zarządzanie komunikacją w organizacjach zróżnicowanych kulturowo*. Kraków
- Witkowski T., 2006: *Psychologia kłamstwa*. Taszów.
- Witkowski T., 2000: *Psychomanipulacje. Jak je rozpoznawać i jak sobie z nimi radzić*. Wrocław.
- Witosz B., 2001: *Stylistyka a pragmatyka*. Katowice.
- Wunderlich D., 1976: *Studien zur Sprechakttheorie*. Frankfurt am Main.
- Wysoczański W. 2013: *Językoznawstwo otwarte na przełomie XX i XXI wieku. Wybrane dziedziny. „Rozprawy Komisji Językowej XL”* Red. J. Miodek, W. Wysoczański. Wrocław.

- Wojciszke, B., Baryła W., 2001: *Kultura narzekania i jej psychologiczne konsekwencje*. W: *Zmiany w publicznych zwyczajach językowych*. Red. Jerzy Bralczyk, Katarzyna Mosiołek – Kłosińska. Warszawa, 45-64.
- Wojtak M., 1993: Role społeczne a styl (wybrane zagadnienia). „Sosjolingwistyka” T. 11 / 12/ Weocław – Warszawa – Kraków, s. 235 – 245.
- Wojtak M., 2001: styl urzędowy. W: *Współczesny język polski*. Red. J. Bartmiński, Lublin, 155 - 171
- Wojtczuk K., Wierzbicka A., red., 2004: *Funkcja emocjonalna jednostek językowych i tekstowych*. Siedlce.
- Wołk M., 2007: *Ogłoszenie jako akt mowy i gatunek tekstu. Studium z semantyki i składni*. Toruń.
- Wunderlich D., 1972: *Linguistische Pragmatik*. Wiesbaden.
- Zalewska-Turzyńska M., 2012: *Nowy wymiar komunikacji organizacyjnej*. W: *Zachowania ludzi w organizacji uwarunkowania i kierunki ewolucji*. Red. K. Januszkiewicz., Łódź, 2012, s. 141.
- Wyrwas K., 2002: *Skarga jako gatunek mowy*. Katowice.
- Załazińska A., 2001: *Schematy myśli wyrażane w gestach. Gesty metaforyczne obrazujące abstrakcyjne relacje i zasoby podmiotu mówiącego*. Kraków.
- Załazińska A., 2002: W poszukiwaniu narzędzia badającego komunikację niewerbalną. W: *Język trzeciego tysiąclecia II*. Kraków, 28 lutego – 2 marca 2002. Tom I: *Nowe oblicza komunikacji we współczesnej polszczyźnie*. Red. Grzegorz Szpila. Kraków 2002, 111-118.
- Załazińska A., 2006: *Niewerbalna struktura dialogu. W poszukiwaniu polskich wzorców narracyjnych i interakcyjnych zachowań komunikacyjnych*. Kraków.
- Zdunkiewicz D., 1988: *Pojęcie implikatury w językoznawstwie – przegląd najważniejszych stanowisk*, „Poradnik Językowy”, z 9-10.
- Zdunkiewicz D., 2001: *Akty mowy*. W: *Encyklopedia kultury polskiej XX wieku*, t.2: *Współczesny język polski*, red. J. Bartmiński, Wrocław, s. 269-280.
- Zdunkiewicz-Jedynak D., 1996: *Językowe środki perswazji w kazaniu*. Kraków.
- Zgółkowa H., Zgółka T., 2004: *Komplement jako rytualny akt mowy*. W: *Rytualizacja w komunikacji społecznej i interkulturowej*. Red. J. Mazur, Lublin.
- Zgółkowa H., Zgółka T., 2001: *Językowy savoir-vivre. Praktyczny poradnik posługiwania się polszczyzną w sytuacjach oficjalnych i towarzyskich*. Warszawa.

- Zieliński M., 1999: Języki prawne i prawnicze, W: Polszczyzna 2000. Orędzie o stanie języka na przełomie tysiącleci, Kraków, s. 50 – 74.
- Żbikowska A., 2005: *Public relations*, Warszawa.
- Żydek-Benarczuk U., 1994: *Struktura tekstu mowy potocznej*. Katowice.
- Żywicznyński P., 2007: *Aksjologia konwersacji: aksjologiczne aspekty organizacji preferencyjnej form grzecznościowych i języka ciała*. W: Antynomie wartości. Problematyka aksjologiczna w językoznawstwie. Red. Agnieszka Oskiera. Łódź 2007, 163-170.

Streszczenie w języku angielskim

Organisation culture from a linguistic perspective. Vertical communication – asymmetry or symmetry?

The objective of the study is to present interrelationship between the linguistic behaviour of interlocutors and their social roles. In the collected material speech acts were distinguished and analysed in a comprehensive fashion. The research material consisted of authentic conversations between a superior and a subordinate. At the beginning, basic terminology relevant for the study was presented: organisation culture, communication in the company (vertical and horizontal), asymmetry of communication, identity and asymmetry. In the study, I was looking for the answer to the following questions:

- What are the characteristics of the interlocutors' linguistic behaviour?
- Does communication between the superior and the subordinate aim at the asymmetry of roles, or look in the direction of their symmetry?
- What acts of speech are used to convey the interlocutors' social roles?
- What is the role of presuppositions, contained in the interlocutors' utterances, in the positive conclusion of a dialogue?
- How are social ties and interpersonal community formed with the use of language and non-verbal means?

The theoretical basis of the study is made by Austin and Searle's theory of speech acts, Wierzbicka's theory of speech genres, and Bakhtin's theory of speech genres, as well as A. Awdiejew's theory of communicative grammar. The study consists of a theoretical and an empirical part. Particular chapters refer to the characteristics of basic terms used in the paper. They contain an analysis of reference books. Then, a classification of individual speech acts in the reference books is discussed. In the empirical part of the study, an analysis of individual speech acts appearing in the interlocutors' utterances is conducted. The characteristics of the communication loop and the nature of adjacency pairs was taken into account. In the analysis, the semantic stream of research was considered, including the methods of explicating the meaning of language expressions introduced and applied by Anna Wierzbicka.

A precise conceptual apparatus and nature of research process have a particularly significant meaning both for the analysis itself and for presenting its results, which is due to

the size of the researched material and previous unpredictability of specific problems, which the researcher is always confronted with while dealing with the empirical material.

The study examines the course of communication between the superior and the subordinate, it does not focus, however, on the purely descriptive approach, but makes an effort to explain the role of the communication participants, while taking into consideration the problems of identity and communication asymmetry in the context of organization culture, getting an insight into organization culture from a linguistic perspective.

Research material consists of 6 conversations between the superior and the subordinate, recorded during a participative observation. The author's aim was to obtain the exact verbal transcript of the interaction participants' behaviour. The particulars of the dialogue participants were changed in order to ensure their anonymity and prevent the identification of the individuals taking part in the research. In the material, only the institution where the research was conducted is indicated (corporation, bank, school, etc.)

In the first chapter of the study, the issue of communicating within an organisation is discussed, while specifying models of verbal communication, forms of communication within an organisation. A key concept is the concept of organisation culture. In the context of the definition of organisation culture, the role of effective communication in the process of organisation culture formation is discussed. Another issue is asymmetric and symmetric communication. In chapter II, divisions of speech acts are characterised, in search of a classification which would specify a finite collection of illocution types and determine their internal structure. It includes an overview of J.L. Austin and J.R. Searle's concept of speech acts, D. Wunderlich's classification of speech acts, R. Grzegorzczkova's classification of speech acts, Paul Grice's theory of conversational implicatures, and the typology of speech acts based on A. Awdiejew's and E. Laskowska's classification. The third chapter contains the analysis of speech acts as part of communication between a superior and a subordinate while taking into consideration the following division of speech acts: information and verification speech acts, emotive speech acts and action speech acts. With regard to information and verification speech acts, announcement, inquiry, modal, and modal and emotive acts were discussed. The conclusion includes the summary of the analysis results. The study is directed primarily to linguists. If it attracts the attention of word practitioners, as well as superiors and subordinates, my objective will be fully achieved.

Kultura organizacji z perspektywy lingwistycznej. Komunikacja pionowa – asymetria czy symetria?

Celem rozprawy jest ukazanie powiązań pomiędzy zachowaniem językowym rozmówców a ich rolami społecznymi. W zebranych materiałach zostały wyróżnione akty mowy oraz poddane kompleksowej analizie. Materiał badawczy stanowiły autentyczne rozmowy przełożonego z podwładnym. Na wstępie zaprezentowano podstawowe pojęcia dla rozprawy: kultura organizacyjna, komunikacja w przedsiębiorstwie (pionowa i pozioma), asymetria komunikacji, tożsamość i asymetria. Szukałem w rozprawie między innymi odpowiedzi na pytania:

- Jakie są cechy zachowań językowych rozmówców?
- Czy komunikowanie się przełożonego z podwładnym zmierza w kierunku asymetrii ról, czy w kierunku symetrii?
- Przy pomocy jakich aktów mowy realizowane są role społeczne rozmówców?
- Jaką rolę w pozytywnym zakończeniu dialogu pełnią persupozycje zawarte w wypowiedziach rozmówców?
- Jak tworzą więzi międzyludzkie i wspólnota interpersonalna za pomocą języka oraz środków niewerbalnych?

Podstawę teoretyczną rozprawy stanowią: teoria aktów mowy Austina i Searle'a, teoria genrów mowy Wierzbickiej i teoria gatunków mowy Bachtina oraz teoria gramatyki komunikacyjnej A. Awdiejewa. Rozprawa składa się z części teoretycznej oraz z części empirycznej. Poszczególne rozdziały dotyczą charakterystyki podstawowych pojęć stosowanych w pracy. Została w nich zanalizowana literatura przedmiotu. Następnie omówiono klasyfikację poszczególnych aktów mowy w literaturze przedmiotu. W części empirycznej rozprawy dokonano analizy poszczególnych aktów mowy pojawiających się w wypowiedziach rozmówców. Uwzględniono przy tym charakterystykę sytuacji nadawczo-odbiorczej, charakter par przylegających, . W analizie uwzględniono nurt badań semantycznych, z wyszczególnieniem metod eksplikowania znaczeń wyrażen językowych, wprowadzone i stosowane przez Annę Wierzbicką.

Precyzyjny aparat pojęciowy i charakter postępowania badawczego ma tak dla samej analizy, jak i dla pokazania jej wyników szczególnie ważne znaczenie z powodu rozmiarów badanego materiału i uprzedniej nieprzewidywalności szczegółowych problemów, z którymi materiał empiryczny zawsze konfrontuje badacza.

Rozprawa bada przebieg komunikacji przełożony z podwładnym jednak nie z uwzględnieniem czysto dekryptywnego podejścia, na rzecz wyjaśniania roli uczestników komunikacji z uwzględnieniem problematyki tożsamości i asymetrii komunikacji w kontekście kultury organizacji i spojrzenia na kulturę organizacyjną z perspektywy lingwistycznej.

Materiał badawczy stanowi 60 rozmowy przełożonego z podwładnym nagranych podczas obserwacji uczestniczącej. Celem autora było uzyskanie dokładnego zapisu werbalnego zachowania uczestników interakcji. Dana osobowe uczestników dialogu zostały zmienione, w celu zachowania anonimowości i uniemożliwienia identyfikacji osób biorących udział w badaniu. W materiale wskazuje się wyłącznie instytucję, w której przeprowadzono badania (korporacja, bank, szkoła itd.).

W rozdziale pierwszym pracy omówiono kwestię komunikowania się w organizacji z uwzględnieniem modeli komunikacji werbalnej, form komunikowania się w organizacji. Kluczowym pojęciem jest pojęcie kultury organizacyjnej. W kontekście definicji kultury organizacyjnej omawiana jest rola efektywnej komunikacji w procesie kształtowania kultury organizacyjnej. Kolejnym zagadnieniem jest komunikowanie się asymetryczne i symetryczne. W rozdziale II scharakteryzowano podziały aktów mowy w ramach poszukiwania takiej klasyfikacji, która ustaliłaby skończony zbiór typów illokucyjnych oraz określiła ich wewnętrzną strukturę. Omówiono między innymi koncepcję aktów mowy J.L. Austina i J.R. Searle'a, klasyfikacja aktów mowy D. Wunderlicha, klasyfikacja aktów mowy R. Grzegorzczkovej, teorię implikatur konwersacyjnych Paula Grice'a, typologia aktów mowy w oparciu o klasyfikację A. Awdiejewa i E. Laskowskiej. W trzecim rozdziale dokonano analizy aktów mowy w ramach komunikowania się przełożonego z podwładnym uwzględniając następujący podział aktów mowy: akty mowy informacyjno-weryfikacyjne, akty mowy emotywne oraz akty mowy działania. W ramach aktów mowy informacyjno-weryfikacyjnych omówiono akty powiadamiania, pytania, modalne oraz modalno-emotywne. Zakończenie zawiera podsumowanie rezultatów analizy. Rozprawa kierowana jest przede

wszystkim do językoznawców. Jeśli zainteresowałaby także praktyków słowa oraz przełożonych i podwładnych, cel mój zostanie z nadwyżką osiągnięty.